



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Sarika Lodewijks

Perintäprosessi ja sen kehittäminen

Yritys X Oy

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Toukokuu 2019

Tekijä Otsikko	Sarike Lodewijks Perintäprosessi ja sen kehittäminen. Yritys X Oy.
Sivumäärä Aika	35 sivua + 1 liite Toukokuu 2019
Tutkinto	Tradenomi
Tutkinto-ohjelma	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto	Laskentatoimi ja rahoitus
Ohjaaja	Lehtori Iiris Kähkönen
<p>Tämä opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona audiovisuaalisella alalla toimivalle Yritys X Oy:lle. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää toimeksiantajayrityksen perintäprosessin ongelmia ja antaa kehitysehdotuksia, joilla saatavia saataisiin kotiutettua tehokkaammin. Opimistavoitteena oli syventää osaamista perinnän osa-alueella. Opinnäytetyöprosessi käynnistyi tutkimalla aiheeseen liittyvää kirjallisuutta ja perehtymällä aikaisemmin tehtyihin perintää koskeviin opinnäytetöihin.</p> <p>Opinnäytetyön viitekehys muodostui laki- ja kirjallisuusosioista, jossa käsiteltiin perintäprosessin eri vaiheita ja toimintatapoja. Viitekehykseen valitut lait olivat oleellisia opinnäytetyön kannalta, sillä Suomessa perintäprosessin laillisuuden määrittelee laki. Viitekehykseen pohjautuen toteutettiin empiirinen tutkimus, johon kerättiin aineistoa haastattelemalla yrityksen taloushallinnon assistenttia ja myyntikoordinaattoria puhelin- ja sähköpostihaastatteluin. Opinnäytetyö oli tapaustutkimus, joka toteutettiin kvalitatiivisella tutkimusotteella.</p> <p>Selvityksessä todettiin, että aikaisemmin huonosti hoidettu perintä on vaikuttanut yrityksen saatavien hallintaan negatiivisesti, sillä esimerkiksi myyntireskontraa ei ole pidetty ajan tasalla. Perintäprosessia oli perinnänhoitajan vaihtuessa korjattu hieman, mutta prosessia oli ollut haastavaa kehittää johtuen useista epäkohdista.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksista voitiin päätellä, että yrityksellä olisi kehitettävää erityisesti sisäisessä viestinnässä ja toimintatavoissa. Perintäprosessia tulisi kehittää kokonaisuutena ja ennakoimalla tulevaisuudessa tapahtuvia muutoksia. Yrityksen tulevaisuuden kannalta olisi erittäin tärkeää kehittää prosesseja toimivammaksi, sillä toimivat prosessit lisäävät myös henkilöstön viihtyvyyttä ja parantavat asiakassuhteita.</p>	
Avainsanat	perintäprosessi, myyntisaamiset, kehittäminen

Author Title	Sarike Lodewijks Developing the debt collection process in Company X
Number of Pages Date	35 pages + 1 appendice May 2019
Degree	Bachelor of Business Administration
Degree Programme	Economics and Business Administration
Specialisation option	Accounting and Finance
Instructor	Iiris Kähkönen, Senior Lecturer
<p>This thesis was commissioned by a company X, which operates in the audiovisual industry. The purpose of the thesis was to investigate company X's problems in the debt collection process and give them proposals for developing the process. The learning objective was to deepen the knowledge of debt collection process. The study began with literary research and familiarization with previous studies about debt collection process.</p> <p>The theoretical framework includes relevant laws and other theoretical topics related to debt collection process. In the empirical study, the source material was collected by interviewing two employees of the company. Interviews were accomplished by a telephone as well as email interviews with a sales coordinator and financial assistant. The research is a case study, which was performed using qualitative methods.</p> <p>Based on the results of the study, it is obvious that the debt collection process was earlier unsuccessful and neglected. That has affected negatively to the accounts receivable and made it a little difficult to start developing the process.</p> <p>The results indicate that there are many challenges in the debt collection process and the company must develop at least their policies and internal communication. The process should be developed comprehensively and not forgetting to forecast the changes in the future. By developing all processes, it is possible to enhance the employee's motivation and job satisfaction as well as improve customer relationships.</p>	
Keywords	debt collection process, accounts receivable, development

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn aihealue, taustat ja tavoitteet	1
1.2	Opinnäytetyön rakenne ja lähdeaineisto	2
1.3	Tutkimusongelma ja -kysymykset sekä tutkimusmenetelmä	4
2	Perintään liittyvä lainsäädäntö	6
2.1	Laki saatavien perinnästä	6
2.2	Viivästyskorkolaki	7
3	Perintäprosessi	9
3.1	Perinnän aloittaminen	9
3.2	Hyvä perintätapa	10
3.3	Ammattimainen perintä	10
3.4	Vapaaehtoinen perintä	11
3.4.1	Maksumuistutus	12
3.4.2	Maksuvaatimus	12
3.4.3	Perintäkirje	13
3.4.4	Puhelin- ja sähköpostiperintä	13
3.4.5	Yksityisoikeudellinen tratta	14
3.5	Oikeudellinen perintä	15
3.6	Jälkiperintä ja velan vanhentuminen	16
3.7	Yritysvelallisen maksukyvyttömyystilanteet	17
3.7.1	Yrityssaneeraus	17
3.7.2	Konkurssi	18
3.8	Luottotietojen seuranta	18
4	Yritys X Oy:n perintäprosessi	20
4.1	Haastatteluiden toteutus	20
4.2	Yritysesittely	20
4.2.1	Maksuehdot ja maksuaikojen myöntäminen	21
4.2.2	Myyntisaatavat ja maksumuistutusten määrät	22
4.2.3	Perintäkulut asiakkaalle	22
4.2.4	Perintäprosessin kulku	23
4.3	Perintäprosessin heikkouteen johtaneet syyt	24
4.4	Perinnän tehostamiseen johtavat keinot	26
4.4.1	Sisäinen tiedonkulku	26

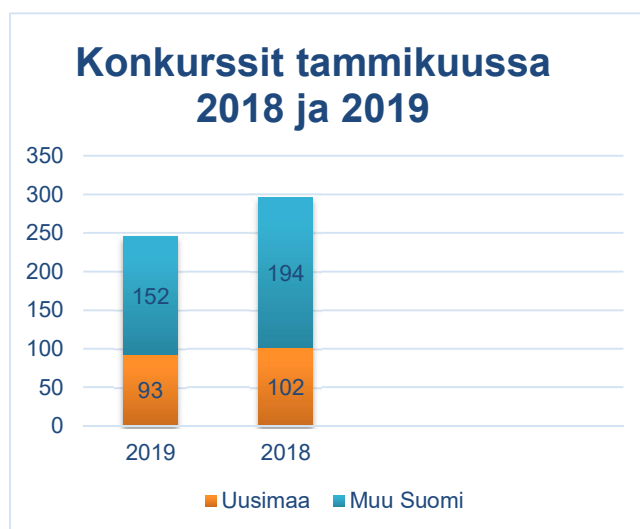
4.4.2	Luottotietojen säännöllinen seuranta	27
4.4.3	Myyntireskontran siivoaminen ajantasaiseksi	27
4.4.4	Perinnän aikataulu ja viestintä	28
4.4.5	Laskutus ja perintäohjeiden luonti	29
4.4.6	Jälkiperinnän ja vakiokorvauksen käyttöönotto	30
4.4.7	Perinnän kokonaisvaltaisen ulkoistaminen	30
4.4.8	Uuden toiminnanohjausjärjestelmän mahdollisuus	32
5	Tutkimustulosten yhteenveto ja johtopäätökset	33
5.1	Yhteenveto tutkimustuloksista	33
5.2	Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotukset	34
	Lähteet	36
	Liitteet	
	Liite 1. Haastattelukysymykset haastatteluihin 1 ja 2	

1 Johdanto

1.1 Työn aihealue, taustat ja tavoitteet

Perintä ja luottotietojen seuraaminen on tärkeä osa yritysten saatavienhallintaa, sillä maksuhäiriömerkinnät ja maksuvaikeudet ovat lisääntyneet huomattavasti vuoteen 2017 verrattuna. Vuonna 2018 maksuhäiriömerkinnän saaneita oli noin 7 000 henkilöä enemmän kuin edellisvuonna, ja keskimäärin maksuhäiriömerkintöjä on yhdellä henkilöllä jopa 15. Uusia maksuhäiriömerkintöjä kuluttajille rekisteröitiin vuonna 2018 noin 1,6 miljoonaa, vaikka maksuhäiriömerkintöjen kokonaismäärä laski viisi prosenttia. Nuorten maksuhäiriöissä tilanne on parantunut, mutta eläkeikäisten ikäluokassa maksuhäiriöiden määrä on kasvanut vuodessa yhdeksän prosenttia. Maksuhäiriöisiä yrityksiä oli vuonna 2018 noin 500 enemmän kuin edellisenä vuonna, ja konkurssiin asetettiin tilastojen mukaan 1 860 yritystä. (Asiakastieto 2019a; 2019b.)

Tilastokeskuksen mukaan konkurssien määrä vähentyi vuoden 2019 tammikuussa jopa 17,2 prosenttia, joka on 51 konkurssia vähemmän kuin vuoden 2018 tammikuussa. (Tilastokeskus 2019). Kuviossa 1 on havainnollistettu Uudellamaalla toimineiden yritysten osuus koko Suomen alueen konkurssiin tammikuussa 2018 ja 2019 haetuista yrityksistä.



Kuvio 1. Konkurssien määrä Suomessa tammikuussa 2018 ja 2019.

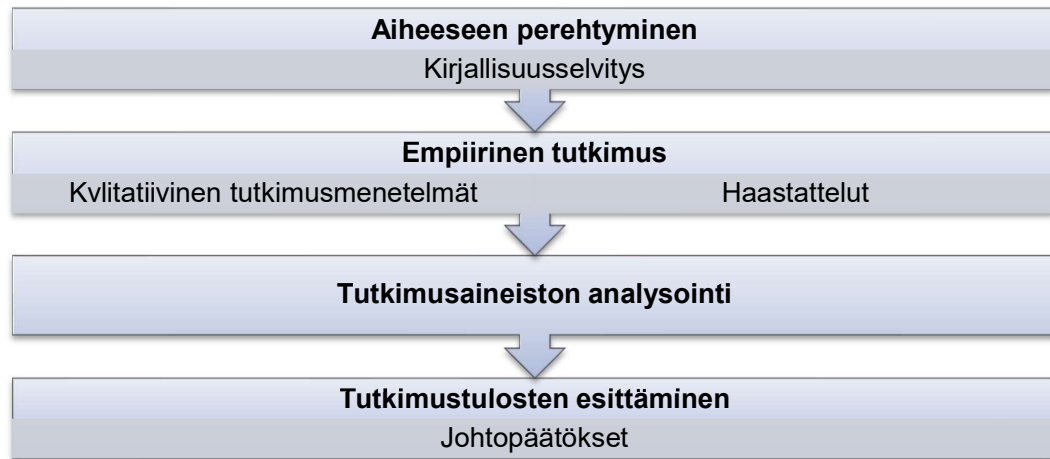
Valitsin opinnäytetyöni aiheeksi saatavien perinnän, koska halusin perehtyä aiheeseen tarkemmin. Lisäksi perintää ei ole käsitelty ammattikorkeakoulussa kovin tarkasti, joten opin paljon uutta tehdessäni tätä opinnäytetyötä. Alkuperäisen idean sain tämän työn tekemiselle yrityksestä, jonka taloushallinnossa olen aiemmin ollut töissä. Olen työskennellyt myös eräässä toisessa yrityksessä kesätöissä perinnän parissa, jossa perintäprosessi oli erilainen. Työkokemukseni vaikutti päätökseeni tehdä kehittämishanke Yritys X Oy:lle, sillä tiesin olemassa olevista perintäprosessin ongelmista siellä. Toteutan tämän työn toimeksiantona kyseiselle yritykselle. Yritys haluaa pysyä tunnistamattomana, joten käsitelen opinnäytetyössäni yritystä Yritys X Oy:nä.

Perehdyin ennen työn aloittamista muutama opinnäytetyöhön, jotka käsitelivät perintää ja otin niistä mallia tämän työn tekemiseen. Suunnittelin omalle opinnäytetyölleni alustavan rungon, jonka mukaan lähdin toteuttamaan prosessiani. Opinnäytetyötä tehdessäni sain lisää ideoita aihealueista, joita halusin työssäni käsitellä.

Työn tavoitteena on perehtyä perintään liittyviin teorialähteisiin ja tutkia niiden pohjalta Yritys X Oy:ssä esiintyviä perinnän ongelmia. Tavoitteena on löytää ongelmakohtia ja arvioida yrityksen toimintatapoja perintäprosessiin liittyen. Lisäksi tavoitteena on antaa kehitysideoita, joilla perintäprosessi saataisiin mahdollisimman laadukkaaksi ja tuottavaksi prosessiksi yrityksessä.

1.2 Opinnäytetyön rakenne ja lähdeaineisto

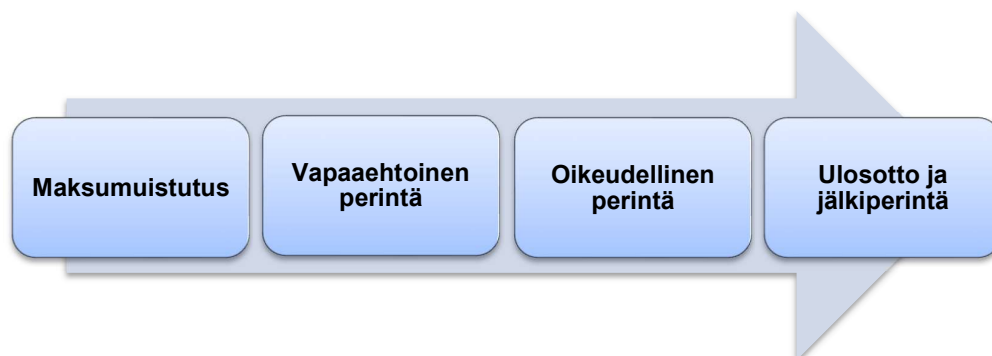
Opinnäytetyöprosessi käynnistyi perehtymällä aihealueeseen ja tutkimalla aikaisemmin tehtyjä perintään liittyviä opinnäytetöitä. Johdanto esittelee työn taustat ja tavoitteet, sekä tutkimusongelmat ja tutkimusmenetelmän. Opinnäytetyöprosessin kulku on havainnollistettu kuviossa 2.



Kuvio 2. Opinnäytetyöprosessin kulku.

Johdannon jälkeen opinnäytetyö etenee viitekehykseen, jonka alussa käsitellään perintään oleellisesti liittyvää lainsäädäntöä kuten viivästyskorkolakia ja lakia saatavien perinnästä. Lakiosuuden jälkeen siirrytään käsittelemään perintäprosessia, joka koostuu perinnän aloittamisesta ja hyvästä perintätavasta, sekä perintäprosessin eri vaiheista, joita ovat vapaaehtoinen perintä ja oikeudellinen perintä. Lisäksi teoriaosuudessa käsitellään yrityksen maksukyvyttömyystilanteita ja luottotietojen säännöllisen seurannan merkitystä.

Kuviossa 3 on havainnollistettu perintäprosessin vaiheet. Vapaaehtoisessa perinnässä on mahdollista käyttää eri menetelmiä, joiden heikkouksia ja vahvuuksia on haluttu tässä työssä nostaa esille. Perintäprosessin lisäksi teoriaosuudessa käsitellään yrityksen maksukyvyttömyystilanteita ja niihin liittyviä toimintatapoja. Teoriaosuuden jälkeen case yrityksen perintäprosessin kuvaaminen ja ongelmakohtien havaitseminen mahdollistaa paremman lähtökohdan prosessin kokonaisvaltaiseen kehittämiseen.



Kuvio 3. Perintäprosessin vaiheet.

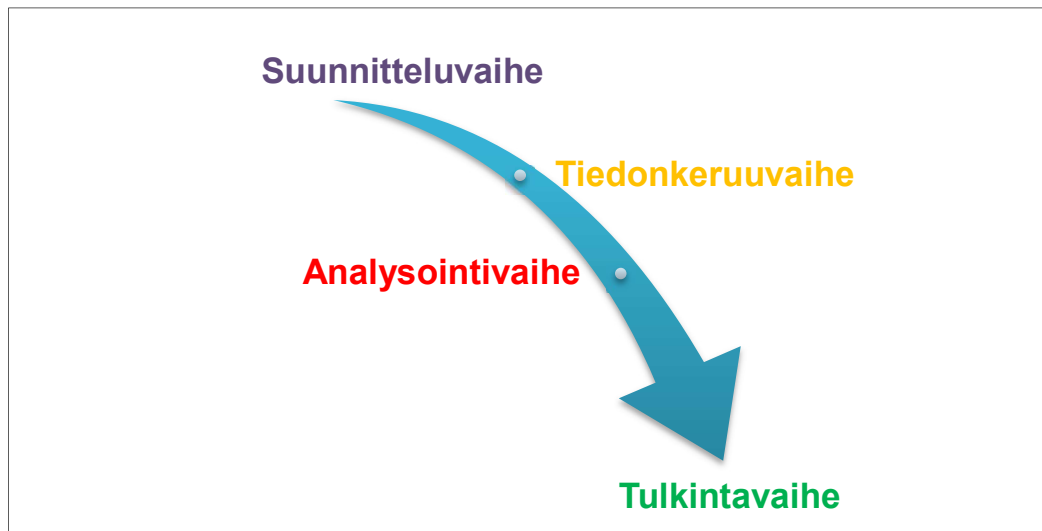
Viitekehysten jälkeen seuraa empiirinen osuus, jossa kuvataan Yritys X Oy:n perintäprosessi ja siihen liittyvä tutkimus perinnän toteutuksesta. Tutkimuksen jälkeen annan kehitysehdotuksia perintäprosessin tehostamiseksi. Lopuksi pohdin yrityksen tulevaisuudennäkymiä perinnän näkökulmasta, sekä arvioin tutkimuksen luotettavuutta ja mahdollisten jatkotutkimusten mahdollisuutta.

Lähdeaineistoina tässä työssä olen käyttänyt Finlexin lisäksi ammattikirjallisuutta, jotka käsittelevät oleellisesti perintää ja siihen liittyvää teoriaa. Jyrki Lindströmin teos ”Luotonvalvonta ja saatavien perintä” on yksi tämän työn tärkeimmistä lähteistä. Lisäksi perintätoimistojen, kuten Lowell Oy:n, Visma PPG Oy:n ja Ok Perintä Oy:n omat kotisivut ovat tässä työssä merkittäviä lähteitä.

1.3 Tutkimusongelma ja -kysymykset sekä tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni on tapaustutkimus, jossa käytän kvalitatiivista tutkimusotetta. Tapaustutkimuksessa tarkastellaan yhtä tai useampaa tapausta reaaliaikaisen kontekstissa. Tapaustutkimuksessa keskeisimpiä tavoitteita ovat tapauksen määrittäminen, analysoiminen ja ratkaiseminen. (Kananen 2008, 84.) Kvalitatiiviselle eli laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkimusaineistoa havainnoidaan ja tarkastellaan yhdestä tai muutamasta tutkimuskohteesta, jotka on valittu tutkimukseen. Laadulliselle tutkimukselle ei ole tarkkaa viitekehystä kuten määrälliselle tutkimukselle, jossa tutkimus perustuu lukuihin. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata ilmiötä ja osata tulkita sitä. Kvalitatiivista tutkimusta voidaan käyttää avuksi myös määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Alasuutari 2007; Kananen 2008, 24.)

Laadullisen tutkimuksen prosessikaaviossa ensimmäinen vaihe on suunnitteluvaihe, johon sisältyy fokusointi, teoriaosuus ja tietolähteet, sekä etiikka ja validiteetti. Ensimmäisen vaiheen jälkeen tutkimus etenee tiedonkeruuvaiheeseen, eli haastatteluihin ja havainnointiin. Tiedonkeruuvaiheen jälkeen on analysointivaihe, jota seuraa lopuksi vielä tulkintavaihe. (Kananen 2010, 36.) Prosessikaavion vaiheet on esitetty kuviossa 4.



Kuvio 4. Laadullisen tutkimuksen prosessikaavio.

Tässä opinnäytetyössä selvitän yrityksen perintäprosessin toimintatavat haastattelemalla vapaamuotoisesti yrityksen myyntikoordinaattoria ja nykyistä perinnänhoitajaa, eli taloushallinnon assistenttia. Haastattelut ovat yksilöhaastatteluita ja haastattelukysymykset löytyvät työn lopusta liitteestä yksi.

Tutkimusongelmana on selvittää Yritys X Oy:n perintäprosessin ongelmia, joten tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

- Miten Yritys X Oy:n perintäprosessi toimii tällä hetkellä?
- Mitkä syyt ovat johtaneet siihen, että perintä on ollut heikkoa?
- Miten perintää saataisiin tehostettua?

Pyrin vastaamaan tutkimuskysymyksiin selkeästi ja ammattitaitoisesti, jotta lukijalle välittyi kattava kuva Yritys X Oy:n tämän hetkisestä tilanteesta ja siihen johtaneista syistä. Lisäksi olen ottanut huomioon myös tulevan toiminnanohjausjärjestelmä hankkeen, joka olisi hyvä ottaa huomioon kehitettäessä perintäprosessia.

2 Perintään liittyvä lainsäädäntö

Perinnän laillisuuden määrittelee Suomessa laki, jonka puitteissa perintää voidaan harjoittaa (Laki saatavien perinnästä 1999, 1 §). Perintään liittyy oleellisesti myös korkolakiin kirjoitettu viivästyskorkolaki, joka määrittelee viivästyskorkojen laillisen suuruuden kuluttajakaupassa ja yritysten välisessä kaupassa. (Korkolaki 1982, 4§). Viivästyskorkolaissa on käsitelty myös viitekorkoa ja kuluttajansuojalain vaikutusta viivästyskoron määrään.

2.1 Laki saatavien perinnästä

Perintälain valmistelu aloitettiin vuonna 1995, ja alkuperäinen laki tuli voimaan 1.9.1999 (HE 199/1996). Perintälaissa määritettiin perintä kaikiksi sellaisiksi toimenpiteiksi, joilla pyritään saamaan velallinen tai muu maksuvelvollinen, esimerkiksi takaaja, maksamaan velka vapaaehtoisesti velkojalle. Laki määrittelee perinnäksi ainoastaan eräänntyneeseen saatavaan kohdistuvan perinnän. Perintälakia ei sovelleta, mikäli eräänntyntä saatavaa käsitellään tuomioistuimessa tai ulosottoimilla, noudatetaan oikeudenkäyntikaarta tai ulosottolakia. (Lindström 2014, 222 - 223.)

Alkuperäiseen perintälakiin tuli merkittäviä muutoksia 1.5.2005 ja 16.3.2013 (HE 21/2004; HE 57/2012). (Lindström 2014, 222). Vuonna 2005 perintälakiin lisättiin uusi pykälä 4a, joka koskee velallisen tiedonsaantioikeutta, kuten erittelyä velan kokonaisuudesta ja sen perusteista, velkapääomalle kertyneistä koroista sekä muista kuluista ja niiden määräytymisestä. Erittely on annettava velalliselle kerran vuodessa maksutta, mutta ylimääräisistä erittelyistä on velkojalla oikeus periä kohtuullista korvausta. Velallisen on korvattava velkojalle aiheutuneet kohtuulliset kulut, kuten perintäkuluista on säädetty 10. pykälässä, paitsi jos velkoja on menetellyt 4a pykälän vastaisesti. (HE 21/2004; Laki saatavien perinnästä 1999, 4 a §, 10 §.)

Hallituksen esityksessä 57/2012 ehdotettiin säädettäväksi kaupallisten sopimusten maksuehdoista, joilla täytäntöön saataisiin maksuviivästysten torjumisesta annettu direktiivi (HE 57/2012). Suomessa vuonna 2013 voimaan tulleen EU:n uudistetun maksuviivästysdirektiivin tavoitteena on maksuviivästysten torjumisen lisäksi parantaa velkojainsuojaa. Direktiivillä saatiin velkojalle oikeus vaatia elinkeinoharjoittajalta tai hankintayksiköltä tietyissä tapauksissa 40 euron suuruista korvausta perintäkuluista. (Lahtinen 2013.)

2.2 Viivästyskorkolaki

Velkojalla on oikeus periä viivästyskorkoa velalliselta eräpäivän jälkeiseltä ajalta, mikäli velkaa ei ole maksettu viimeistään eräpäivänä tai sitä seuraavana pankkipäivänä. Mikäli velalle ei ole määritelty eräpäivää, velkoja voi alkaa periä viivästyskorkoa 30 päivää laskun lähettämisen jälkeen. (Suomen perintätoimisto e.)

Viivästyskorkoa voidaan pitää rahallisena korvauksena siitä, että sovittua maksuaikataulua ei ole noudatettu, jolloin koroton luotto muuttuu korolliseksi velaksi. Viivästyskorosta on säädetty korkolaissa, ja sitä ei sovelleta julkisoikeudellisesta perusteesta johtuvaan velkasuhteeseen, kuten esimerkiksi liikennevakuutukseen, potilasvakuutukseen, tai määräjain maksettavaan elatusapuun, joka on määrätty suoritettavaksi avioliittolain (L 234/1929) nojalla. (Lindström 2014, 149.)

Viivästyskoron muodostumisesta on säädetty korkolain neljännessä pykälässä. Viivästyskorkoa voidaan periä sekä kuluttaja- että yrityskaupassa, mutta koron suuruus määräytyy niissä eri tavalla. (Korkolaki 1982, 4 §). Yrityskaupassa viivästyskorosta voidaan osapuolten välillä sopia, kuten muistakin kauppaan sisältyvistä ehdoista. On suositeltavaa, että viivästyskoron osuus kirjattaisiin myös yrityksen käyttämiin sopimusehtoihin, sillä mikäli viivästyskorko on vain merkitty laskulle, ei se automaattisesti tarkoita sitä, että asiasta olisi sovittu. Mikäli viivästyskorosta ei ole sovittu erikseen, viitekorko on yritysten välisessä kaupassa lain määrittelemä viitekorko lisättynä kahdeksalla prosenttiyksiköllä. Velkojayrityksellä on kaupallisissa sopimuksissa oikeus vaatia velalliselta laillista korkoa eräpäivästä alkaen. Viivästyskorkoa saadaan korkolain 4a pykälän mukaan periä maksuehtolain soveltamisalaan kuuluvista maksuista korottamalla Euroopan keskuspankin määrittelemää viitekorkoa kahdeksalla prosenttiyksiköllä. (Visma Duetto 2017a; Korkolaki 1982, 4a §, 12 §.)

Kuluttajakaupassa viivästyskoron määrää rajoittaa kuluttajansuojalaki. Kuluttajakauppa määritellään siten, että ostettu hyödyke tai palvelu on tarkoitettu muuhun tarkoitukseen kuin elinkeinotoimintaa varten. Kuluttaja-asiakkailta voidaan korkolain 4 §:n mukaan vaatia viivästyskorkoa lisäämällä seitsemän prosenttiyksikköä EKP:n viitekorkoon. (Visma Duetto 2017a.)

Viitekorosta on säädetty korkolain 12 pykälässä. Euroopan keskuspankki vahvistaa puolivuositain viitekoron, joka lasketaan 12 kuukauden markkinakorosta kolmen vahvistusta edeltävän kuukauden keskiarvona. Saatu luku pyöristetään lähimpään prosenttiyksikön neljäsosaan. (Suomen Pankki 2019). Esimerkiksi tämänhetkinen korkolain mukainen viitekorko ajanjaksolla 1.1. - 30.6.2019 on 0,0 prosenttia, joten viivästyskorko on viitekorko lisättynä korkolain 4 §:n tai 4a §:n mukaisella seitsemän tai kahdeksan prosenttiyksikön lisäkorolla. (Suomen Pankki 2019b.)

Viitekorko on edellisen kerran ollut yli 0,0 prosenttia alkuvuodesta 2016. Tuolloin viivästyskorko oli korkolain 4. pykälän mukaan 7,5 prosenttia ja 4a pykälän mukaan 8,5 prosenttia. Taulukossa 1 on esitetty viite- ja viivästyskorkojen määrät vuosilta 2014-2019. Viitekoron ilmoittamisesta ja sen voimassaolosta vastaa Suomen Pankki. (Suomen Pankki 2019c; Korkolaki 1982, 12a §.)

Taulukko 1. Korkolain mukainen viitekorko ja viivästyskorot, % (Suomen Pankki 2019c).

AJANJAKSO	Korkolain perusteella vahvistettu viitekorko	Viivästyskorko, kun velasta ei ole sovittu maksettavaksi korkoa	Viivästyskorko kaupallisissa sopimuksissa
2019 1.1.-30.6.	0	7	8
2018 1.7. – 31.12.	0	7	8
1.1. – 30.6.	0	7	8
2017 1.7. – 31.12.	0	7	8
1.1. – 30.6.	0	7	8
2016 1.7. – 31.12.	0	7	8
1.1. – 30.6.	0,5	7,5	8,5
2015 1.7. – 31.12.	0,5	7,5	8,5
1.1. – 30.6.	0,5	7,5	8,5
2014 1.7. – 31.12.	0,5	7,5	8,5
1.1. – 30.6.	0,5	7,5	8,5

3 Perintäprosessi

3.1 Perinnän aloittaminen

Perintätoimia varten yrityksellä tulisi olla tarkka suunnitelma siitä, kuinka asiassa toimitaan, ottaen huomioon perintälaki ja hyvä perintätapa. Vapaaehtoisia perintäkeinoja on useita, ja niiden valintaan vaikuttavat seikat, kuten saatavan koko ja ikä sekä velallisen rooli asiakkaana. Roolilla tarkoitetaan sitä, onko kyseessä kuluttaja vai yritys. (Visma PPG a). Perinnässä on syytä olla hienovarainen, sillä maksun viivästyminen voi johtua myös inhimillisestä virheestä. Esimerkiksi alkuperäinen lasku on voinut ohjautua sähköisessä järjestelmässä väärään paikkaan tai paperilasku on voinut mennä syystä tai toisesta väärään osoitteeseen. Perintä kannattaa aloittaa heti, kun se on mahdollista, ja kaavamaisuutta kannattaa välttää, sillä hitaat maksajat huomaavat nopeasti, kuinka kauan maksua on mahdollista viivyttää (Lindström 2014, 220 - 221).

Velka on mahdollista kuitata pois myös vastakkaisella saamisella, joka tarkoittaa sitä, että velallisella on saamia velkojayritykseltä. Kuittaus voi olla sopimusperusteinen eli vapaaehtoinen tai lakiperusteinen eli pakollinen. Kuittausten ehtona on molemmissa tapauksissa saamisten vastakkaisuus edellyttäen, että kolmansia osapuolia ei kuittaukseen oteta. Vapaaehtoisen kuittauksen osapuolet voivat keskenään sopia, mitä kuitataan ja kuinka paljon. Pakollisen kuittauksen ehtona on saamisten vastakkaisuuden lisäksi samanlaatuisuus, eli rahasaatava, joiden olisi hyvä olla myös samaa valuuttaa. Lisäksi vastasaamisen tulee olla riidaton ja eräännytynyt, eikä se saa olla vanhentunut. Vanhentunutta saatavaa saa käyttää kuittaukseen ainoastaan, mikäli kuittauksen edellytykset olisivat täyttyneet ennen saatavan vanhentumista, tai jos molempien osapuolten saatavat liittyvät samaan oikeussuhteeseen, kuten esimerkiksi kauppasopimuksissa (Laki velan vanhentumisesta 2003, 15 §). (Lindström 2014, 210 – 211.)

Perinnän aloittamisessa ja koko prosessissa on meneteltävä hyvän perintälain mukaisesti. Lisäksi ammattimaista perintää harjoittaville yrityksille on olemassa lisää säädöksiä perinnän toteuttamiseen. Seuraavissa luvuissa käsitellään hyvää perintätapaa ja ammattimaista perintää, ennen kuin siirrytään käsittelemään vapaaehtoista ja oikeudellista perintää.

3.2 Hyvä perintätapa

Perintälain tavoitteena on ehkäistä epäasiallisten ja sopimattomien menettelytapojen käyttöä saatavien perinnässä. Hyvään perintätapaan kuuluu velallisen yksityisyyden kunnioittaminen sekä asiallinen ja määrätietoinen käyttäytyminen velallista kohtaan. Hyvä perintätapa edellyttää myös, että velkoja ei lisää perintäkuluihin tarpeettomia kustannuksia, kuten lisäkustannuksia viikonloppuisin tapahtuneesta perinnästä tai lyhyin väliajoin lähetetyistä maksumuistutuksista. Hyvän perintätavan vastaisena pidetään erityisesti korkolaissa säädetyn viivästyskoron korkeampaa perintää, sekä perinnän jatkamista tapauksessa, jossa velallinen on esittänyt todennäköisesti oikeita syitä saatavan aiheettomuudelle. Mikäli perintä on ollut hyvän perintätavan vastaista, voi kantelun tehdä Etelä-Suomen aluehallintovirastolle, mutta suositeltavaa on ensin tiedustella tilannetta heiltä epävirallisesti. Maksumuistutuksen saajalla on oltava aikaa suorittaa maksu kohtuullisessa ajassa maksumuistutuksen saannista. Velallinen ei ole velvollinen korvaamaan perintäkuluja, mikäli velkoja on toiminut hyvän perintätavan vastaisesti. (Lindström 2014, 226, 229, 233; Suomen Yrittäjät 2017.)

Velallisen maksujärjestelyyn on perintälain neljännen pykälän yleislausekkeen mukaan suhtauduttava vastuullisesti (Laki saatavien perinnästä 1999, 4 §). Maksujärjestelyillä tarkoitetaan velallisen pyynnöstä toteutettavaa maksuajan pidennystä ja maksusuunnitelmaa, jonka tulee olla realistinen suhteessa velallisen luottoluokitukseen ja näin ollen ennakoitavissa olevaan maksukykyyn. Velkojan on lisäksi noudatettava velallisen yksityisyydensuojaa, jolla tarkoitetaan sitä, että velkoja ei saa ilmoittaa velallisen maksamatta jääneestä velasta esimerkiksi omaisille, naapureille tai työnantajalle. Perintätoimiston käyttämistä kirjekuorista ei saa myöskään suoraan käydä ilmi mitä asia koskee, mutta kirjekuorissa saa kuitenkin olla perintätoimiston nimi ja osoite lähettäjänä. (Lindström 2014, 231,233.)

3.3 Ammattimainen perintä

Ammattimaista perintää harjoittavien yritysten täytyy toiminnassaan ottaa huomioon velkojan etujen lisäksi myös velallisen oikeudet ja noudattaa hyvää perintätapaa. Erityisesti mainitsemisen arvoisia asioita ovat harhaanjohtamiskielto sekä saatavan riidattomuus ja oikeellisuus. Harhaanjohtamisella tarkoitetaan perusteettomia uhkauksia ja lupauksia, kuten maksuhäiriömerkinnällä uhkaaminen ilman, että oikeudelliseen perintään olisi

vielä ryhdytty. Saatavien oikeellisuutta perintätoimiston ei ole syytä alkaa etukäteen selvittämään, mutta korkolaissa säädetyn viivästyskoron enimmäismäärää on noudatettava toimeksiannosta huolimatta. (Lindström 2014, 227 – 228.)

Perintätoimen harjoittajista pidetään rekisteriä Etelä-Suomen aluehallintovirastossa, jossa valvotaan, että perintätoimistot noudattavat lakia ja hyvää perintätapaa. Vain rekisteröityneet elinkeinotoiminnan harjoittajat tai oikeushenkilöt voivat harjoittaa perintää. Rekisteröitymisvelvollisuutta ei ole, mikäli velkoja perii omia tai samaan konserniin kuuluvia saamisiaan tai jos perintätoiminta on satunnaista ja sitä ei markkinoida. Poikkeuksena ovat myös luottolaitokset ja rahoitus- ja vakuutusyhtiöiden toiminta sekä asianajat. (Aluehallintovirasto 2019.)

3.4 Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoisen perinnän tarkoituksena on kotiuttaa saatavat ilman tuomioistuimen ja ulosottoasiamiehen toimintaa, ja näin ollen myös velalliselle edullisemmalla tavalla. Vapaaehtoista perintää ovat maksumuistutukset, maksuvaatimukset ja trattaperintä. Perintää voidaan toteuttaa kirjeperintänä sekä puhelin- ja sähköpostiperintänä. Vapaaehtoisen perinnän jälkeen on tarvittaessa mahdollista aloittaa oikeudellinen perintä, jolloin velalliselle koituu maksuhäiriömerkintä. (Lindström 2014, 220 – 221.)

Yrityssaatavien perinnässä ei ole käytössä kulutaulukoita kuten kuluttajasaatavien perinnässä, vaan käytössä on vakiokorvaussäännös (Laki saatavien perinnästä 1999, 10e §), joka otettiin käyttöön uuden maksuviivästysdirektiivin myötä vuonna 2013. Vakiokorvauksena elinkeinoharjoittaja tai hankintayksikkö voi laskuttaa elinkeinoharjoittajalta 40 euron vakiokorvauksen myöhästyneestä saatavasta, mikäli velkojalla on oikeus viivästyskorkoon. Vakiokorvaus ei voi olla suurempi kuin 40 euroa, ja sen tulee sisältää tosiasialliset perintäkulut. Perintäkulujen tulee olla kohtuullisia suhteessa kaikkiin perintätoimeen liittyviin seikkoihin, kuten suoritettuun työmäärään ja saatavan suuruuteen. (Lindström 2014, 259 – 260.)

3.4.1 Maksumuistutus

Vapaaehtoisen perinnän ensimmäinen vaihe on maksumuistutus, jonka saa lähettää kuluttajalle aikaisintaan 14 päivän jälkeen laskun erääntymisestä, mutta yrityksille jo aiemmin, esimerkiksi 5 - 7 päivän kuluttua erääntymisestä (Visma PPG a). Perintä on kuitenkin syytä aloittaa yrityksiltä viimeistään 14 päivän kuluessa laskun erääntymisestä ja kuluttajilta viimeistään 30 päivän päästä laskun erääntymisestä (Lindström 2014, 271.)

Maksumuistutuksen sisällöstä ei ole säädetty perintälaissa. Maksumuistutuksen olisi kuitenkin hyvä sisältää alkuperäisen laskun tiedot, kuten laskun numero, eräpäivä ja tilinnumero johon lasku tulisi maksaa. Perintälaissa on määritelty huomautuskulun suuruudeksi viisi euroa, kun kyseessä on kuluttajasaatava, mutta yrityksisaataville ei ole määritelty huomautuskulun suuruutta. Maksumuistutusta seuraa yleensä maksuvaatimus tai perintäkiri. Maksumuistutus voidaan lähettää sähköpostin liitteenä, tai esimerkiksi vain muistuttamalla avoimesta saatavasta. Maksumuistutus voidaan lähettää myös kirjepostina. Maksuvaatimus kuitenkin lähetetään yleensä paperisena, jotta se otettaisiin vakavammin ja siihen reagoitaisiin välittömästi. (Suomen Perintätoimisto.)

3.4.2 Maksuvaatimus

Mikäli saatava jää maksumuistutuksesta huolimatta saamatta, seuraa vapaaehtoisen perinnän toinen vaihe, jolloin yritys tai perintäyhtiö voi lähettää kuluttaja-asiakkaalle maksuvaatimuksen aikaisintaan 14 päivää maksumuistutuksen lähettämisen jälkeen, ja yritysasiakkaalle jo aiemmin. Maksuvaatimus eroaa maksuhuomautuksesta prosessin toteuttamistavalla sekä viestin sävyllä. Maksuvaatimuksen tulisi osoittaa velkojan olevan tosissaan, mutta samalla noudattaa perintälakia ja olla asiallinen, velkojan yksityisyydensuojaa kunnioittava sekä määrätietoinen ja ytimekäs. Olennaisinta perintäkiriessä on saatavan perusteen kertominen ja toimenpiteet, jotka seuraavat edelleen saatavan maksamatta jättämisestä. Perintäkiriessä on syytä välttää kuvia ja liiallisia kohteliaisuuksia, sillä ne viestivät virheellisesti velan olevan kevyt ja vähäpätöinen asia. (Lindström 2014, 271 – 272.)

Maksuvaatimuksen sisällöstä on säädetty perintälain pykälässä 5a. Maksuvaatimuksen tulee sisältää velkojan nimi ja sopimus, johon kyseinen velka perustuu, velan pääoma ja korko sekä viivästyskorko ja perintäkulujen erittely. Lisäksi maksuvaatimuksen tulee olla kirjallinen, ja siinä on oltava maksutiedot ja yhteystiedot tai ohjeet, kuinka voi esittää

huomautuksia tai perusteluja, jotka liittyvät velan määrään tai aiheettomuuteen. (Lowell 2017; Laki saatavien perinnästä 1999, 5a §). Maksuvaatimuksen lähettämisestä kuluttaja-asiakkaalta voi vaatia enintään viisi euroa (Suomen Yrittäjät).

3.4.3 Perintäkirje

Velkojalle edullisin tapa periä saatavia, on lähettää velalliselle perintäkirje, sillä se ei aiheuta suuria henkilöstökustannuksia. Kirje kannattaa osoittaa velallisyhteisössä henkilölle, joka voi välittömästi maksaa velan tai tehdä päätöksen velan maksamisesta. Pie-nissä ja keskisuurissa yrityksissä tällaisia henkilöitä ovat esimerkiksi talouspäällikkö, toimitusjohtaja ja omistajayrittäjä. Perintäkirjeen tulisi sisältää ainakin seuraavat tiedot:

- Velkojan tiedot
- Velallisen tiedot
- Saatavan erittely korkoineen ja perintäkuluineen sekä saatavan peruste
- Ilmoitus jatkotoimenpiteistä, mikäli velkaa ei perintäkirjeestä huolimatta maksa
- Maksun suorittamiseksi vaadittavat tiedot, kuten tilinumero, saajan nimi, eräpäivä ja viitenumero (Lindström 2014, 272 – 274.)

Perintäkirjeen tehokkuutta voidaan lisätä esimerkiksi allekirjoituksella tai yrityksen leimalla, jolloin kirje ei vaikuta automaattiselta perinnältä. Perintäkirjeet tehoavat parhaiten velallisiin, joilla ei ole aiemmin ollut yksityiselämässä tai yritystoiminnassa maksuvaikeuksia. (Lindström 2014, 272 – 273.)

3.4.4 Puhelin- ja sähköpostiperintä

Puhelinperinnällä voidaan nopeuttaa maksusuoritusten saamista, mutta se on huomattavasti kalliimpaa kuin kirjeperintä. Lisäksi puhelinperintä vie paljon enemmän aikaa, joten sen toteuttaminen ei ole kovin järkevää tilanteissa, jossa asiakkaita on paljon ja saatavien summat ovat pieniä. (Visma PPG b). Puhelinperintää varten suositellaan valmistamaan huolellisesti ja asettamaan puhelinsoitolle päätavoite, joka on esimerkiksi kokonaissuorituksen tai osasuorituksen saaminen velalliselta. On otettava huomioon, että velallinen saattaa esittää kysymyksiä tai ehdotuksia, joihin perinnänhoitajalla on oltava vastaus valmiiksi tai helposti saatavilla, jotta keskustelu pysyy asiassa ja etenee perin-

nänhoitajan johdolla. Mikäli puhelinperintä toteutetaan valmistelematta ja ammattitaidottomasti, voi tilanne johtaa velkojayrityksen kannalta aiempaa huonompaan tilanteeseen. (Lindström 2014, 275.)

Puhelinperinnässä on tärkeää myös kuunnella velallista, ja mikäli velallinen kiihtyy puhelun aikana, on tärkeää, että perinnän suorittaja säilyttää malttinsa ja antaa velalliselle mahdollisuuden rauhoittua ennen keskustelun jatkamista (Lindström 2014, 276-277). Puhelun loppuksi tulee tehdä yhteenveto neuvottelun aikana sovituista asioista, ja käydä se läpi myös velallisen kanssa, jotta mahdollisilta väärinkäsityksiltä vältyttäisiin (Visma PPG b.)

Vaikka sosiaalinen media on nostanut suosiotaan yritysviestinnässä, on nykyajan yritysviestinnässä ja markkinoinnissa ylivoimaisin työkalu edelleen sähköposti (Perttula 2018). Kirjeet saattavat myös kadota, tai kulkeutua postin mukana väärälle henkilölle tai jopa väärään yritykseen, jolloin niiden saapuminen oikeaan osoitteeseen voi kestää useita päiviä tai viikkoja. Tämän vuoksi sähköpostiperintä on nopeaa verrattuna kirjeperintään. Sähköpostiperinnästä jää myös kirjallinen todiste sovituista asioista sekä viestin lähettämisen- ja vastaanottopäivämääristä. Sähköposti osoitetaan yleensä yrityksessä henkilölle, joka siihen todennäköisimmin reagoi nopeasti, esimerkiksi kirjanpitäjä tai ostoreskontorinhoitaja. Lisäksi sähköpostin voi kirjoittaa henkilökohtaisemmin, kuin järjestelmästä automaattisesti lähetetyn perintäkirjeen. (Lindström 2014, 277 – 278.)

3.4.5 Yksityisoikeudellinen tratta

Yksityisoikeudellisella tratalla tarkoitetaan julkisuusuhkaista maksukehotusta, jonka voi lähettää ainoastaan yritysvelallisille. Trattaperintää saa käyttää ainoastaan perintäluvan saaneet yritykset, kuten perintätoimistot ja suuret yritykset, jotka hoitavat saataviensa perintänsä itsenäisesti. Trattaperintä on vapaaehtoisen perinnän viimeinen vaihe, jolla saatavia voidaan kotiuttaa erittäin tehokkaasti ja nopeasti. Tratan maksamalla velallinen välttyy vielä maksuhäiriömerkinnältä. Maksamaton tratta johtaa tratan protestointiin joko hiljaisesti, jolloin velallisyrityksen luottotietoihin tulee merkintä, tai julkisesti, jolloin trattamerkinnästä julkaistaan tieto Kauppalehden protestilistassa. (Visma PPG b; Suomen Perintätoimisto 2015a.)

Tratalla ei saada aikaan ulosottopäätöstä, sillä se ei ole oikeudellista perintää, mutta sillä voidaan saada velallinen maksamaan velka pois ennen julkista maksuhäiriömerkintää. Mikäli yrittäjä haluaa vielä jatkaa liiketoimintaansa ilman merkintää luottotiedoissa, kannattaa trattaa reagoida eräpäivään mennessä ja maksaa tratalla perittävä saatava. Trattatoimeksiannossa velkoja voi sopia perintätoimiston kanssa, käyttääkö julkista protestointia vain uhkauksena vai toteuttaako sen, mikäli saatavaa ei makseta. Tratta kannattaa jättää protestoimatta, mikäli velkojalla on erääntyneen saatavan lisäksi vielä erääntymättömiä saatavia velalliselta, sillä julkisuus kohdistaa myös muiden velkojien huomion. Protestoinnin tekee luottotietoyhtiö, esimerkiksi Suomen Asiakastieto Oy tai Bisnode Finland Oy, joka lähettää velalliselle ilmoituksen protestoinnista. (Lindström 2014, 279 - 281; Visma PPG b.)

Perintälain (1999/513) mukaan trattaa ei voi käyttää, mikäli saatava ei ole riidaton eikä erääntynyt. Trattaa ennen velalliselle on myös oltava toimitettu maksumuistutus, ja siihen on annettava maksuaikaa vähintään seitsemän päivää ennen tratan toimittamista. Trattaa ei saa julkaista, eikä luottotietorekisteriin saa ilmoittaa ennen kymmenen päivän määräaikaa tratan lähettämisestä. Velallinen voi vielä riitauttaa tratalla perittävän saatavan, joten riitauttamisvaiheessa trattaa ei voida protestoida ja perintää tulee jatkaa laajalla haasteella. Mikäli riitautettu saatava protestoidaan, voi velkojalle ja perintäyhtiölle aiheutua vahingonkorvausvelvollisuus. (Lindström 2014, 280 - 281.)

3.5 Oikeudellinen perintä

Vapaaehtoisen perinnän jälkeen voidaan siirtyä oikeudelliseen perintään, jos vapaaehtoinen perintä ei ole tehonnut velalliseen. Oikeudellisessa perinnässä haetaan velan maksulle täytäntöönpanoperustetta oikeuden päätöksellä. Oikeudellisen perinnän tavoitteena on saada velallinen maksamaan velka tai tekemään maksusopimus velkojan kanssa. Oikeudellisen perintä alkaa haastehakemuksen laatimisella ja sen toimittamisella käräjäoikeuteen (Lindström 2014, 3, 291; Visma PPG b; Ok Perintä a.)

Velka voi olla riidaton, jolloin kyseeseen tulee haastehakemus, tai riitautettu, joka käsitellään käräjäoikeudessa riita-asiana. Kuviossa 5 on riidattoman ja riitautetun saatavan käsittelyn vaiheet. Riidattomien saatavien perintä alkaa oikeudellisessa perinnässä haastehakemuksella, jolla haetaan käräjäoikeudelta päätöstä maksutuomiosta. Haastehakemus toimitetaan yleensä perintätoimiston kautta asiakkaan kotipaikkakunnan kihla-

kunnan ulosottoviranomaiselle. (Ok perintä a). Esimerkiksi osamaksu-, velkakirja-, sopimus- ja kauppasaatavista voidaan haastehakemuksella käynnistää oikeudellinen perintä. Mikäli haastehakemuksen asia on riidaton, selvä ja yksinkertainen, velka vahvistetaan yksipuolisesti ulosottokelpoiseksi ilman oikeudenkäyntiä. Vain riitautetut saatavat käsitellään oikeudenkäynnissä. (Lindström 2014, 298.)



Kuvio 5. Haastemenettely riidattomilla ja riitautetuilla saatavilla.

Oikeudellinen perintä kannattaa käynnistää harkiten ja tutkimalla ensin velallisen aiempaa maksukäyttäytymistä, sillä kaikkia maksuhäiriöitä ei ole välttämättä raportoitu luottotietorekisteriä ylläpitäville yrityksille. Esimerkiksi perintätoimistoilla tai muilla velkojilla voi olla tärkeää tietoa liittyen velallisen perintähistoriaan. Mikäli velallinen on todettu tai todetaan oikeudellisessa perinnässä maksukelvottomaksi, ulosmittausta ei voida aloittaa lähiaikoina. Ulosmittausvarattomuus on yhtä vakava maksuhäiriö, kuin varojen puutteen rauennut konkurssi. Yritys, jolla ei ole ollut varaa maksaa konkurssikustannuksia, on todettu maksukelvottomaksi. Tällaiselta yritykseltä ei kannata enää periä saataviaan, sillä yritys on jo lopettanut tai lopettamassa toimintaansa. (Lindström 2014, 292 – 293.)

3.6 Jälkiperintä ja velan vanhentuminen

Vapaaehtoisen ja oikeudellisen perinnän jälkeen velkoja voi jatkaa perintää jälkiperinnällä, mikäli suoritusta ei ole saatu ja velallinen on oikeuden päätöksellä todettu maksukyvyttömäksi. Jälkiperintä luokitellaan vapaaehtoiseksi perinnäksi. Vaikka yritys olisi merkinnyt saatavan luottotappioksi, jälkiperinnällä voidaan varmistaa, että velka ei pääse vanhenemaan. Jälkiperinnässä seurataan säännöllisesti velallisen taloudellista tilaa ja pidetään tuomio lainvoimaisena ilmoittamalla velasta säännöllisesti ulosottovirastolle.

Mikäli velallisen maksukyky kohentuu, velka voidaan edelleen palauttaa perintään. Jälkiperintä on yleensä kirje- ja ulosottoperintää, ja velka kerryttää viivästyskorkoa koko jälkiperinnän ajan. (Suomen Perintätoimisto 2016b; Ok Perintä b.)

Velkaa ei kuitenkaan voida periä ikuisesti, sillä erilaisille veloille on olemassa vanhentumisajat, joista säädetään useassa eri laissa. Vanhentumisaikoja on kolme erilaista:

- Erityinen vanhentumisaika
- Yleinen vanhentumisaika
- Lopullinen vanhentumisaika (Takuusäätö b.)

Erityinen vanhentumisaika on viisi vuotta ja se koskee verojen ja sakkojen lisäksi muun muassa kelan elatusapua ja -saatavia. Yleinen vanhentumisaika koskee esimerkiksi kulutusluottoja, opinto-, auto- ja asuntolainoja sekä vuokratilastoja. Yleinen vanhentumisaika on yleensä kolme tai viisi vuotta. Lopullinen vanhentumisaika on 15, 20 tai 25 vuotta ja se päättää lopulta kaikki yleisen vanhentumisajan piirissä olevat velat. Erityistä vanhentumisaikaa noudattavat velat eivät päädy koskaan lopullisen vanhentumisajan piiriin. (Takuusäätö.)

3.7 Yritysvelallisen maksukyvyttömyystilanteet

Yritykset saattavat joutua maksuvaikeuksiin, jolloin siitä seuraa usein hakeutuminen maksujärjestelyyn eli yrityssaneeraukseen tai vaihtoehtoisesti suoraan konkurssiin. Velkojayritykset voivat myös hakea velallisyrittänsä konkurssiin. (Suomen asianajajaliitto.)

3.7.1 Yrityssaneeraus

Mikäli velallisyritys päätyy perintätoimien aikana yrityssaneeraukseen, velkojen perintää ei saa yrityksen saneerauslain 19 pykälän mukaan jatkaa vapaaehtoisesti eikä oikeudellisesti. Saneerausmenettelyssä velalliselle laaditaan käräjäoikeudessa saneerausohjelma, jossa määrätään velkojille suoritettavat maksuerät. (Laki yrityksen saneerauksesta 1993, 19 §; Visma Duetto 2014b.) Saneerausmenettelyn aloittamiseksi enemmistön velkojista tulee hyväksyä saneerausmenettelyssä annettu saneerausohjelma. Yrityssaneerausohjelman kesto on yleensä 5 - 10 vuotta, ja se edellyttää ohjelman noudattamista tarkasti, muutoin on todennäköistä, että yritys joutuu saneerauksesta huolimatta konkurssiin. (Pietarila 2017.)

3.7.2 Konkurssi

Konkurssiin voidaan asettaa yritys, joka ei pysty selviämään veloistaan. Yritystä voi haake konkurssiin sekä velkoja, että velallinen itse. Konkurssimenettelyä käytetään, kun halutaan realisoida maksukyvyttömän velallisen yrityksen omaisuus, jotta avoimia velkoja saadaan maksettua velkojille. Velkojien tulee aina itse huolehtia siitä, että kaikki omat saatavat velallisyrittäältä on ilmoitettu konkurssipesän velkoihin määräpäivään mennessä. Pesänhoitaja toimittaa velkojille jakoluetteloehdotukset, joihin velkojien täytyy esittää mahdolliset lausumat.

Konkurssi voi konkurssilain 10 luvun 1 pykälän mukaan raueta varojen puutteen vuoksi, jolloin vaihtoehtona on julkisselvitys. (Suomen Perintätoimisto c.) Julkisselvityksessä velkojien ja pesänhoitajan päätösvalta konkurssissa lakkaavat, ja konkurssipesän hallintoa alkaa hoitamaan konkurssiasiamiehen määräämä julkisselvittäjä (Laki konkurssilain muuttamisesta 2017, 11 luku 2 §).

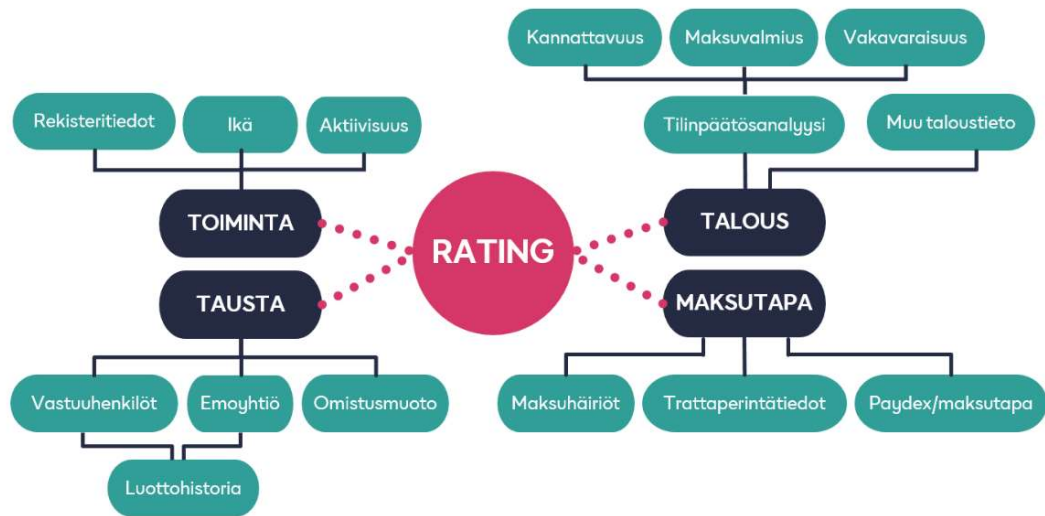
3.8 Luottotietojen seuranta

Omat luottotiedot voi tarkistaa kerran vuodessa maksutta, mutta toisen luottotietojen tarkastamista ei voi tehdä ilman luottotietolaissa 11.5.2007/527 mainittua perustetta. Yksityishenkilöiden luottotiedot eivät ole julkisia, eikä tuttavat voi tarkistaa toisen luottotietoja, ellei kyseessä ole esimerkiksi asunnon vuokraus tai auton myynti. Yritysluottotiedot sen sijaan voi tarkistaa Suomen Asiakastieto Oy:ltä tai Bisnode Oy:ltä, jotka ovat maksullisia palveluita yrityksille. (Takuusäätiö a.)

Nykyisin yritysluottotiedot voidaan yhdistää henkilökohtaisten luottotietojen kanssa, jolloin yrityksen maksuhäiriötietoina saa luottotietorekisteriin tallettaa esimerkiksi konkurssi- ja yrityssaneerausasiat, sekä verojen ja lakisääteisten vakuutusten laiminlyönnit. Lisäksi tuomiolla vahvistetut maksujen laiminlyönnit ja riidattomasta saatavasta lähetetyt maksukehotukset kymmenen päivän kuluttua saadaan tallettaa luottotietorekisteriin. Yritysluottotietoja säilytetään luottotietorekisterissä luottotietolaissa 28 pykälän mukaan määrätty aika, tyypillisesti 2 – 4 vuotta. Yksityishenkilöitä koskevien maksuhäiriöiden säilytysajat on lueteltu luottotietolain 18 pykälässä. (Luottotietolaki 2007, 18 §, 28 §; Silen.)

Bisnode kehitti alkuperäisen AAA yritysreittausjärjestelmän, joka lanseerattiin Suomessa vuonna 1993. Järjestelmä analysoi automaattisesti yrityksen toimintaa, taustaa, maksutapaa ja taloutta. (Bisnode Finland.) Kuviossa 6 on Bisnoden kotisivuilta lainattu Rating-malli, jonka perusteella analysointi tapahtuu.

Rating-malli



Kuvio 6. Bisnoden AAA-Rating malli (Bisnode Finland).

4 Yritys X Oy:n perintäprosessi

4.1 Haastatteluiden toteutus

Haastattelin tutkimusta varten yrityksen myyntikoordinaattoria ja taloushallinnon assistenttia. Myyntikoordinaattorin tehtäviin kuuluu muun muassa asiakkaiden laskutus ja asiakastietojen ylläpito. Myyntikoordinaattori tekee tiivistä yhteistyötä myyjien ja talousosaston kanssa. Asiakastietoja päivittää myös taloushallinnon assistentti, mikäli hänelle ilmoitetaan muutoksista asiakastiedoissa. Taloushallinnon assistentin tehtäviin kuuluu ensisijaisesti kirjanpidon tehtävät, reskontratehtävät ja perintä.

Taloushallinnon assistentin haastattelu toteutettiin puolistrukturoituna sähköpostihaastatteluna. Puolistrukturoidun haastattelun kysymykset ovat avoimia, ja niille ei ole ennalta määrättyjä vastausvaihtoehtoja. Myyntikoordinaattorin haastattelu toteutettiin pääosin vapaamuotoisena eli avoimena haastatteluna. Avoin haastattelu tarkoittaa lähinnä vapaata keskustelua valitusta aihealueesta. (Kananen 2008, 73.)

4.2 Yritysesittely

Yritys X on keskisuuri perheomisteinen osakeyhtiö, jossa työskentelee tällä hetkellä noin 65 henkilöä. Kuviossa 7 on esitetty yrityksen organisaatiokaavio. Yritys on toiminut audiovisuaalisella alalla jo yli 35 vuotta, ja on yksi Suomen johtavista audiovisuaalisen alan yrityksistä. Yrityksen liikeideana on toteuttaa audiovisuaalisten järjestelmäprojektien kokonaisvaltaisia ratkaisuja, joihin sisältyy suunnittelu, toteutus ja kunnossapito. Lisäksi yritys maahantuo useita tuotemerkkejä, joita käytetään sekä projekteissa että tukkumyynnissä. Laitteita huolletaan laitehuollossa ja kokonaistoimitusten laitteet huolletaan järjestelmähuollossa.

Yrityksen liikevaihto on 15-20 miljoonan euron luokkaa, ja vuonna 2018 tulos saatiin vihdoin käännettyä positiiviseksi kahden tappiollisen tilikauden jälkeen. Yritys X Oy:n asiakkaita ovat jälleenmyyjien lisäksi esimerkiksi urheilukeskukset, monitoimitalot, oppilaitokset ja ravintolat sekä julkishallinto ja suuryritykset. (Yritys X Oy:n kotisivut.)



Kuvio 7. Yritys X Oy:n pelkistetty organisaatiokaavio.

Yrityksen taloushallinnossa työskentelee tällä hetkellä talousjohtajan lisäksi taloushallinnon assistentti, jonka vastuulle perintä siirtyi vuoden 2019 alussa. Aikaisemmin perintää hoidettiin satunnaisesti erään toisen henkilön toimesta, joka jäi eläkkeelle vuoden 2018 lopussa. Perinnästä ei ollut olemassa mitään kirjallista ohjetta, eikä prosessia oltu kehitetty järkevästi. Ongelmaksi perintäprosessissa koitui sen aikataulutus ja koordinointi. (Haastattelu 2.)

4.2.1 Maksuehdot ja maksuaikojen myöntäminen

Uusia asiakkaita perustettaessa järjestelmään tallennetaan asiakkaalle oletusarvoinen maksuehto, joka on yleensä 14 päivää. Maksuehtoa voi tarvittaessa muuttaa, esimerkiksi sopimus- tai tilauskohtaisesti. Pidempiä kuin 14 päivän maksuehtoja on sovittu muutamille asiakkaille. Valtion ja kunnan instansseja laskutettaessa maksuajaksi on sovittu 30 päivää.

Mikäli asiakas pyytää laskulle lisää maksuaikaa, sitä on myönnetty joustavasti. Asiakkaan ehdottaessa uutta maksupäivää, on pyyntö yleensä hyväksytty, koska yrityksellä ei ole yhtenäistä ohjeistusta maksusuunnitelmien tekoon eikä maksuaikojen lisäämiseen. Maksuaikoja on pidennetty siirtämällä alkuperäistä eräpäivää, eikä lisäystä maksuajasta ole veloitettu viivästyskorkoa.

4.2.2 Myyntisaatavat ja maksumuistutusten määrät

Yrityksellä on saatavia julkisten- ja yksityisten yritysten lisäksi satunnaisesti myös kuluttajilta. Kuluttajille ei ohjeiden mukaan tulisi myydä mitään, mutta myyjät tekevät välillä poikkeuksia esimerkiksi tuttavilleen. Kuluttajille ei kuitenkaan ohjeiden mukaan saisi myydä luotolla, vaan maksu pitäisi aina saada kassamaksuna tai ennakkomaksuna. Tapauksia, joissa kuluttaja-asiakkaalle on myyty luotolla ja maksu on jäänyt saamatta, ei ole myyntikoordinaattorin tietojen mukaan ollut pitkään aikaan. Saatavat ovat yleisimmin kuitenkin projektitoteutusten ja tukkumyynnin saatavia. (Haastattelu 2.)

Taloushallinnon assistentin mukaan saatavien yhteenlaskettu määrä ja summat voivat vaihdella kuukausittain melko paljon, sillä projektien valmiusaste määrittelee laskutuksen ajankohdan. Myyntikoordinaattorin mukaan tukkumyynnissä sesonkiajat vaikuttavat myös paljon saatavien määrään, sillä esimerkiksi ennen joulua myydään paljon enemmän tuotteita jälleenmyyjille kuin muulloin, ja tammikuussa myynti on usein melko pientä. (Haastattelut 1 & 2.)

Lähetettyjen maksumuistutusten määrä vaihtelee paljon, esimerkiksi tammikuussa 2019 lähetettiin maksumuistutuksia 55 kappaletta ja helmikuussa 2019 maksumuistutuksia lähetettiin 34 kappaletta. Tammikuun runsaaseen maksumuistutusten määrään vaikuttaa myös joulukuun runsaampi myynti. Tämän lisäksi reskontrassa oli vielä aikaisemmin eräänntyneitä laskuja todella paljon, joten myös niitä selviteltiin alkuvuonna muun muassa maksumuistutuksien avulla. (Haastattelu 1.)

4.2.3 Perintäkulut asiakkaalle

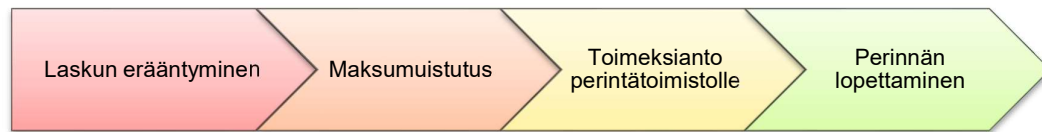
Yritys X Oy:n lähettämissä maksuhuomautuksissa ei ole muistutuskulua, mutta taloushallinnon assistentti laskuttaa myöhästyneistä maksuista kahdeksan prosentin viivästyskorkoa, joka on yritysten välisissä kaupoissa lakisääteinen korkoprosentti. Lisäksi viivästyskorkolaskuihin lisätään nykyisin viiden euron suuruisen laskutuslisä. Aikaisemmin Yritys X Oy laskutti viivästyskorkoa 13 prosenttia, mutta viivästyskorkolaskuja tehtiin vain satunnaisesti ja valikoiduille asiakkaille. Saatavan siirtyessä perintätoimiston perittäväksi, asiakkaan tulee maksaa lasku perintätoimistolle. Perintätoimiston maksuhuomautuksissa on mukana maksuhuomautuskulu ja viivästyskorko. (Haastattelu 1.)

Yritys X Oy:llä on paljon luottoasiakkaita, eli heille toimitetaan tavaraa tai palveluita velaksi. Velaksi ostaminen mahdollistaa jälleenmyyjillä esimerkiksi sen, että he voivat ostaa tavaraa myymäläänsä, ja maksavat laskun toimittajalle 14 päivän kuluessa. He saavat kuitenkin itse rahat kuluttaja-asiakkailtaan heti, jolloin maksun suorittaminen toimittajille eräpäivään mennessä pitäisi käytännössä olla helppoa. Alalla on kuitenkin kova kilpailu, ja hinnoissa ei ole paljoa katetta. Laskun siirtyessä perintään ei asiakkaalle voida myydä luotolla uusia tilauksia, joten heikossa rahatilanteessa olevat asiakkaat menettävät myös itse omia asiakkaitaan. Tällöin voidaan jopa sanoa, että perintään joutunut lasku voi myös pahimmillaan aiheuttaa suuria menetyksiä asiakasyritykselle. (Haastattelu 2.)

4.2.4 Perintäprosessin kulku

Yritys X Oy:n perintäprosessi lähtee liikkeelle taloushallinnon assistentin toimesta. Hän hakee toiminnanohjausjärjestelmästä myyntisaamisten erääntymisraportin, johon suodatetaan järjestelmästä kaksi viikkoa aiemmin erääntyneet laskut. Ensimmäinen maksukehoitus lähetetään tähän erääntymisraporttiin perustuen. Toinen maksukehoitus lähetetään, mikäli asiakkaan suoritusta ei olla saatu viikon sisällä ensimmäisen maksukehotuksen lähettämistä. Mikäli suoritusta ei vielä toisen maksukehotuksen jälkeen saada, asiakkaaseen ollaan yhteydessä joko sähköpostitse tai lasku siirretään suoraan OK Perinnän hoidettavaksi. Maksukehotukset toimitetaan yleensä postitse, mutta joissain tapauksissa maksumuistutuksia toimitetaan myös sähköpostitse. Poikkeustapauksia voivat olla esimerkiksi suuryritykset. Yritys X Oy ei käytä perinnässä puhelinperintää, koska se vie paljon aikaa. (Haastattelu 1.)

Maksumuistutuksia lähetetään yleensä kaksi kappaletta, ennen kuin saatava siirretään perintätoimistolle. Joillekin asiakkaille lähetetään kuitenkin vain yksi maksumuistutus, perustuen asiakkaan maksuhistoriaan. Tällaiset asiakkaat ovat usein aiemminkin viivytelleet maksujaan useita kuukausia, ja ovat näin ”tunnettuja” vaikeudestaan. Osa asiakkaista on tunnetusti hitaita maksajia ja käytännössä tällaisissa tapauksissa perintätoimiston yhteydenotto asiakkaaseen voi olla ainut tapa kotiuttaa saatavat kohtuullisessa ajassa. Helmikuussa perintätoimistolle ohjattiin yhdeksän laskua muistutusvaiheeseen. Mikäli asiakas ei maksumuistutuksesta huolimatta maksa erääntyntä laskua, annetaan toimeksianto perintätoimistolle. Perintätoimisto lähettää vielä yhden maksumuistutuksen asiakkaalle, ennen varsinaista perintää. (Haastattelu 1). Kuviossa 8 on esitetty perintäprosessin eteneminen Yrityksessä X Oy.



Kuvio 8. Yritys X Oy:n perintäprosessi.

Saadessaan maksumuistutuksen, asiakas voi ottaa yhteyttä Yritys X Oy:n luotonvalvontasähköpostiosoitteeseen, joka on mainittu maksumuistutuksessa. Vaihtoehtoisesti asiakas voi myös ottaa yhteyttä myyjään tai myyntikoordinaattoriin, mikäli maksukehotuksessa tai siihen liittyvässä laskussa on epäselvyyttä. Luotonvalvontasähköpostista vastaa talousosasto, jonka kanssa voi sopia maksujärjestelyistä. Mikäli asiakas ottaa yhteyttä myyjään tai myyntikoordinaattoriin ja reklamoi esimerkiksi laskussa esiintyneestä hinnoitteluvirheestä tai muusta virheestä, tulisi myyjän tai myyntikoordinaattorin olla asiasta yhteydessä talousosastolle. (Haastattelut 1 & 2.)

Perintä lopetetaan, kun saatava on kokonaisuudessaan maksettu, tai mikäli yritys menee konkurssiin. Saatavien poistamista järjestelmästä ei ole aiempina vuosina hoidettu ajallaan, jolloin se on vääristänyt saatavien erääntymisraporttia ja vaikeuttanut kassavirtalaskelman tekemistä. Vanhentuneiden saatavien poistamatta jättäminen on myös aiheuttanut lisätyötä korkolaskujen tekemiseen, sillä korkolaskuehdotukseen ilmestyy myös vanhentuneisiin saataviin korkoja. (Haastattelu 1.)

4.3 Perintäprosessin heikkouteen johtaneet syyt

Perintäprosessissa esiintyviä ongelmia on jonkin verran, ja niitä ovat esimerkiksi asiakkaiden puutteelliset osoitetiedot ja yrityksen sisäinen tiedonkulku. Osoitteen puuttuessa maksumuistutukset eivät mene perille, mutta on voinut käydä myös niin että alkuperäinen lasku ei myöskään ole mennyt perille. Nykyisin sähköinen laskutus on yleistynyt paljon, ja suuri osa laskuista toimitetaan asiakkaille sähköisesti. On kuitenkin mahdollista, että myös verkkolaskutustiedot ovat puutteelliset tai tallennettu järjestelmään väärin. Yrityksen sisäisen tiedonkulun puutteellisuus saattaa vaikuttaa monella tapaa laskutuksen

ja perinnän onnistumiseen. Asiakkaan ollessa yhteydessä laskutustiedoistaan esimerkiksi myyjään, tulisi tiedon kulkeutua myös talousosastolle, mikäli myyjä ei itse osaa päivittää asiakasrekisteriin tietoja. (Haastattelut 1 & 2.)

Korkolaskujen laskuttamisessa on ollut ongelmia, sillä sitä ei ole hoidettu järjestelmällisesti alusta alkaen. Nyt korkolaskuihin ilmestyy esimerkiksi vuonna 2011 erääntyneitä saatavia, joita ei voida enää periä asiakkailta perustuen velan vanhentumislakiin. Tämä aiheuttaa sen, että muutoin automaattisesti luotavat korkolaskut on tehtävä käsin, joka on työlästä ja vie paljon enemmän aikaa. (Haastattelu 1.)

Ensivaiheen perinnän ongelmiin lukeutuu myös asiakkaiden välinpitämättömyys maksukehotuksia kohtaan. Ongelmia esiintyy enimmäkseen pienyritysten kanssa, jotka eivät ole esimerkiksi ulkoistaneet taloushallintopalveluita tai kirjanpitoa. Tällaisten asiakkaiden kanssa on eniten ongelmia saatavienhallinnassa, ja heidän luottotietojaan tulisi myös seurata säännöllisesti, jotta osataan varautua mahdollisiin riskeihin. (Haastattelu 1.)

Yritys X Oy:n perintäprosessia uudistettiin tehtävän siirryttyä taloushallinnon assistentille tammikuussa 2019. Perinnässä otettiin käyttöön järjestelmällisempi ote, joka tarkoittaa sitä, että kaikki asiakkaat saavat muistutuksen erääntyneestä laskusta kaksi viikkoa erääntymisen jälkeen. Lisäksi yhteistyötä perintätoimiston kanssa parannettiin, ja otettiin perintätoimiston palvelut tehokkaammin käyttöön. Aikaisemmin asiakkaita kohdeltiin eri tavoin, ja laskuja jäi reskontraan avoimeksi useiksi kuukausiksi. Pahimmillaan reskontrassa on ollut useita vuosia vanhoja laskuja avoimena, sillä niitä ei ollut myöskään kirjattu luottotappioihin. Eriarvoiseen kohteluun ei ollut mitään syytä, mutta se oli ollut yrityksen perinnänhoitajan mukaan tarpeellista, sillä ei haluttu vaikuttaa asiakassuhteisiin negatiivisesti.

Edellinen perinnänhoitaja ei myöskään lähettänyt asiakkaille maksukehotuksia, vaan toimitti vain valikoiduille asiakkaille tiliotteita maksukehotusten sijaan. Ongelmana tiliotteiden lähettämisessä oli se, että niihin ei reagoitu millään tavalla, eikä niissä ollut yhteystietoja, kehen asiakas voisi olla yhteydessä saatuaan tiliotteen. Perintäprosessin organisointi oli puutteellinen, eikä sen ongelmiin haluttu puuttua johtotasolta. Perinnänhoitajalta puuttui selkeät toimintaohjeet joihin perintä olisi perustunut. (Haastattelut 1 & 2.) Tämän tutkimuksen perusteella voisi perintää kehittää tekemällä yritykselle selkeät perintäohjeet, jotta tarpeen vaatiessa perintää voisi tehdä järkevästi myös perinnänhoitajan vaihtuessa.

4.4 Perinnän tehostamiseen johtavat keinot

Seuraavaksi esitän Yritys X Oy:lle kehittämisehdotuksia perintäprosessin parantamiseksi, sekä muita huomioita tutkimuksessa havaittuihin ongelmiin, joita tulisi kehittää perinnän onnistumisen tueksi. Kehittämisehdotukset ovat toisistaan riippumattomia, mutta niillä on selvä yhteys toisiinsa. Kehittämisehdotusten jälkeen käyn läpi tutkimustulosten yhteenvedon ja johtopäätökset, sekä pohdin muita keinoja, joilla perintäprosessia saataisiin uudistettua.

4.4.1 Sisäinen tiedonkulku

Sisäinen tiedonkulku on yrityksessä hieman heikkoa ja sitä tulisi parantaa paremman asiakaspalvelun takaamiseksi, sekä perinnänhoitajan työmäärän helpottamiseksi. Myyjien tulisi välittömästi tiedottaa perinnänhoitajaa, mikäli asiakas reklamoi laskusta. Tärkeää on myös tiedottaa laskuttajaa, mikäli tilauksessa on ollut puutteita tai virheitä, jotta virheet saadaan korjattua ja saatava kotiutettua mahdollisimman tehokkaasti. Tiedottamisvelvollisuus koskee myös perinnänhoitajaa, jonka tehtävänä on tiedottaa myyjille radikaaleista muutoksista koskien asiakkaiden maksutilannetta ja avoimien laskujen määrää. Perinnänhoitajalla on oikeus muuttaa asiakkaan luottorajaa, mikäli alkaa näyttää siltä, että asiakas ei maksa velkojaan. Hyvän asiakaskokemuksen takaamiseksi, on kuitenkin syytä tiedottaa muutoksesta myös myyjiä.

Sisäisen tiedonkulun kehittämiseen vaaditaan panostusta johtotasolta, jotta viestintä organisaatiossa saataisiin paremmaksi. Talouselämän artikkelissa vuodelta 2008 on kirjoitettu sisäisen viestinnän sudenkuopista, joista osa on tunnistettavissa myös Yritys X Oy:ssä. Yrityksen sisäinen viestintä on yksi johtajien tärkeimmistä työkaluista, ja viestintää tulisi kehittää jatkuvasti. Nykyajan teknologia mahdollistaa viestin välttämisen, mutta tiedon upottaminen pelkästään intranettiin ei välttämättä ole paras mahdollinen ratkaisu. Tiedon välittämiseen on valittava oikea kanava. (Tervola 2008.)

Sisäisen viestinnän jatkuvalla parantamisella saadaan kehitettyä yrityksen työntekijöiden välistä vuorovaikutusta ja tuettua organisaatiomielikuvaa. Sisäisen viestintä on muutakin kuin tiedottamista, mutta onnistunut sisäinen viestintä antaa myös paremman asiakaskokemuksen. (Kekäläinen 2016.)

Sisäistä tiedonkulkua voitaisiin parantaa henkilökunnan säännöllisillä koulutuspäivillä, joihin on etukäteen suunniteltu aihealueet. Koulutuspäivien teemana voisi olla esimerkiksi: työyhteisön vuorovaikutustaidot tai vuorovaikutustaidot sisäisessä asiakaspalvelussa. (Suomen Puheopisto.) Teemaa voidaan muokata tarpeiden mukaan, mutta olisi tärkeää, että koulutuspäivät koettaisiin sekä oman että organisaation kehittymisen kannalta tärkeiksi.

4.4.2 Luottotietojen säännöllinen seuranta

Yritys X Oy tarkistaa aina luottotiedot uusien asiakkaiden kohdalla, ja asiakastietoihin kirjataan merkintä luottotiedoista AAA Rating -mallin mukaan. Luottotietoja tarkistetaan myös satunnaisesti sellaisilta yrityksiltä, joilla on ennestään heikko maksukyky. Myyntikoordinaattorilla on oikeus tietyin ehdoin päättää siitä, voiko heikon maksukyvyn omaavalle yritykselle myydä laskua vastaan, mutta taloushallinnolta tulee kysyä lupaa erittäin hankalissa tai epäselvissä luottopäätöksissä.

Asiakkaiden luottotietojen seuranta tulisi tehdä toimeksiantajayrityksessä säännöllisesti, varsinkin sellaisten asiakkaiden kohdalla, joiden luottotiedot ovat jo heikot tai joilla on tapahtunut muutoksia maksukyvyyssä. Hyvät luottotiedot omaavan yrityksen luottotietoja ja maksukäyttäytymistä tulisi myös seurata, sillä joskus voi tapahtua suuria muutoksia lyhyelläkin aikavälillä. Luottotietojen ja maksukäyttäytymien seurantaan tarkoitetut palvelut ovat maksullisia, mutta niillä saadaan arvokasta tietoa asiakkaiden mahdollisista maksuongelmista. Luottotietoja seuraamalla ja luottotappioita ehkäisemällä voidaan välttyä maksuvaikeuksiin ja sitä kautta konkurssiin joutuneen yrityksen maksamatta jääneiltä veloilta.

4.4.3 Myyntireskontran siivoaminen ajantasaiseksi

Tutkimuksessa kävi ilmi, että myyntireskontrassa on edelleen paljon vanhentuneita saatavia, joita ei ole poistettu merkitsemällä ne luottotappioiksi. Tällaiset saatavat, joita ei voida enää periä, vääristävät eräänntyneiden saatavien raporttia ja näin vaikeuttavat kasvitalaskelman tekemistä. Raportteihin on mahdollista suodattaa saatavat vain tietyltä aikaväliltä, mutta vanhentuneiden saatavien esiintyminen esimerkiksi korkolaskuilla aiheuttaa lisää työtä perinnänhoitajalle.

Myyntireskontraa siivotessa, kannattaa tutkia myös ostoreskontran avoimia laskuja. Mikäli ostoreskontrassa on avoimena laskuja, joita ei ole vielä maksettu toimittajalle, on mahdollista tehdä kuittaustoimenpide vastakkaisille saataville. Kuittaustoimenpiteistä on kuitenkin ilmoitettava vastapuolelle, ja mikäli omat saatavat ovat vanhentuneet mutta vastapuolen saatavat eivät, kuittausta ei voida tehdä ilman vastapuolen lupaa. Lain mukaan velkojalla on oikeus käyttää kuittauksessa vanhentunutta saatavaa, mikäli kuittauksen edellytykset ovat täyttyneet ennen kuin saatava on vanhentunut (Laki velan vanhentumisesta 2003, 14 §).

Vanhentuneiden saatavien poistaminen myyntireskontrasta vie paljon aikaa, mutta sen tekeminen esimerkiksi projektiluontoisena työnä helpottaisi tulevaisuudessa perintää erittäin paljon. Projektiluontoiseen työhön voisi palkata esimerkiksi ammattikorkeakoulun laskentatoimen opiskelijan harjoitteluun kesäksi tai muuksi harjoittelujaksoksi. Riippuen opiskelijan aikaisemmasta kokemuksesta, voisi olla mahdollista antaa myös muita perintään liittyviä tehtäviä, tai ensivaiheenperintä kokonaisuudessaan harjoittelijan vastuulle.

4.4.4 Perinnän aikataulu ja viestintä

Yritysassiakkeille maksumuistutuksen voi lähettää jo esimerkiksi viiden päivän kuluttua laskun erääntymisestä, kun taas kuluttajille maksumuistutuksen saa lähettää aikaisintaan 14 päivän päästä laskun erääntymisestä (Visma PPG a). Perinnän aikataulutusta voisi hieman tiivistää, sillä tällä hetkellä asiakas saa ensimmäisen maksumuistutuksen vasta kahden viikon päästä laskun erääntymisen jälkeen. Ensimmäisen maksumuistutuksen voisi lähettää jo viikon kuluttua laskun erääntymisestä, jotta saatavia saataisiin kotiutettua hieman nopeammin.

Asiakkaat myös huomaavat, mikäli jokin yritys ei peri saataviaan yhtä tehokkaasti kuin toiset. Mikäli rahatilanne asiakasyrityksessä on heikko ja kaikkia erääntyneitä laskuja ei voida maksaa, ovat ensisijaisena yleensä ne laskut, joista on jo saatu ensimmäinen maksumuistutus. Maksumuistutukseen sisältyvä viesti on myös tärkeä. Ensimmäisen maksumuistutuksen tulee olla kohtelias ja asiallinen, mutta samaan aikaan esittää asia lyhyesti ja ytimekkäästi. Toisessa maksumuistutuksessa voisi käyttää hieman tiukempaa sävyä ja muistuttaa seuraamuksista, mikäli muistutukseen ei reagoida.

Perinnän aikataulutus on tärkeää, eikä sitä sovi unohtaa myöskään loma-aikoina. Esimerkiksi kesällä laskujen maksuissa saattaa olla viiveitä, mutta perintää ei saisi jättää kokonaan tekemättä. Yritys X Oy:n kannattaa järjestää perinnänhoitajalle kesäloman ajaksi sijainen, joka voisi edes kerran tai kaksi tarkistaa eräänntyneiden saatavien tilanteen ja lähettää eräänntyneistä laskuista asiakkaille maksumuistutukset.

4.4.5 Laskutus ja perintäohjeiden luonti

Tutkimuksessa selvisi myös, että yrityksellä ei ole kirjallisia ohjeita laskutus- ja perintäprosessin hoitamiseksi. Lisäksi myyjät kokevat asiakastietojen päivittämisen järjestelmään vaikeaksi. Kaikki ohjeistukset ovat tällä hetkellä työntekijöiden oman muistin varassa, joten henkilökunnan vaihtaessa työpaikkaa, ei välttämättä ehditä siirtää kaikkea informaatiota uusille työntekijöille. Työntekijöiden tiedot ja taidot ovat kehittyneet työvuosien aikana, mutta ohjeistusta ei ole tallennettu mihinkään kirjallisena. Myyntilaskuttaminen on koordinaattorien ja assistenttien tehtävänä, mutta myös varastohenkilökunta joutuu laskuttamaan käteisasiakkaita. Muutoksia on tullut vuosien aikana runsaasti, kuten esimerkiksi verkkolaskuttaminen, mutta siitä ja sen tarkoituksesta ei suurimmalla osalla henkilökunnasta ole tietoaakaan. (Haastattelu 2.)

Esimerkiksi Jyväskylän kaupungin laskutus- ja perintäohjeet vuodelta 2014 ovat selkeät ja kattavat. Niissä on esitelty yleisperiaatteet, laskutus ja siihen liittyvät tiedot, laskutus ulkomaille, ennakkolaskutus, pienlaskutus, sisäinen laskutus, saatavien valvonta, liika-suoritus, perintätoimenpiteet ja siihen liittyvä prosessi (Jyväskylän kaupunki). Käytin Jyväskylän kaupungin laskutus- ja perintäohjetta esimerkkinä, ja tein tämän pohjalta esimerkin siitä, mitä Yritys X Oy:n laskutus- ja perintäohjeen tulisi sisältää:

- Yleisperiaatteet
- Laskutusohje
- Maksusuoritus
- Maksun viivästyminen
- Perintäohje
- Laskituksen ja perinnän vastuuhenkilöiden tehtävät
- Muita mahdollisia määräyksiä

Esimerkiksi laskutusohjeen tulisi sisältää tietoa käytössä olevasta laskutusjärjestelmästä, sisältövastuusta, laskulle merkittävistä tiedoista, laskun eräpäivästä ja laskun korjauksesta. Lisäksi voisi olla erikseen ohje ulkomaille lähetettävistä laskuista, ennakolaskutuksesta, pienlaskutuksesta ja sisäisestä laskutuksesta. Perintäohjeisiin liittyy oleellisesti perintäprosessi ja perintätoimenpiteet, sekä viivästyskorko ja -maksu, maksulykkäykset ja saatavien poistaminen. Laskutus- ja perintäohje voisi olla yhtenäinen dokumentti, jossa on myös ohjeet saatavien valvontaan ja liikasuurituksia varten.

4.4.6 Jälkiperinnän ja vakiokorvauksen käyttöönotto

Tutkimuksessa selvisi, että Yritys X Oy:llä ei ole käytössä jälkiperintää, jolla voitaisiin vielä myöhemmin tulevaisuudessa periä vanhoja luottotappioiksi merkittyjä saatavia. Jälkiperinnän käyttöönottoa voisi harkita, mikäli siihen tulevaisuudessa riittäisi henkilöstö- ja järjestelmäresurssit. Uuden toiminnanohjausjärjestelmän hankinnan tullessa ajankohdattaisiksi, voisi miettiä olisiko jälkiperintä tulevaisuudessa mahdollista. Huomioitavaa on myös jälkiperinnän kannattavuuden selvittäminen ennen sen aloittamista. Mikäli luottotappioiksi päätyneet saatavat ovat summaltaan pieniä, ei niiden jälkiperintä välttämättä ole kannattavaa.

Yrityksellä ei ole myöskään käytössä vakiokorvausta, jota käsiteltiin luvussa 3.2. Vakiokorvaussäännöksen mukaan vakiokorvauksen määrä saa olla enintään 40 euroa, ja sitä voidaan käyttää ainoastaan yritysten välisessä perinnässä. Vakiokorvauksen tulee sisältää kaikki tosiasialliset perintäkulut. (Laki saatavien perinnästä 1999, 10e §.) Olisiko vakiokorvauksen käyttöönotto järkevää esimerkiksi perittäessä suuria organisaatioita tai esimerkiksi kuntaa ja valtiota?

4.4.7 Perinnän kokonaisvaltaisen ulkoistaminen

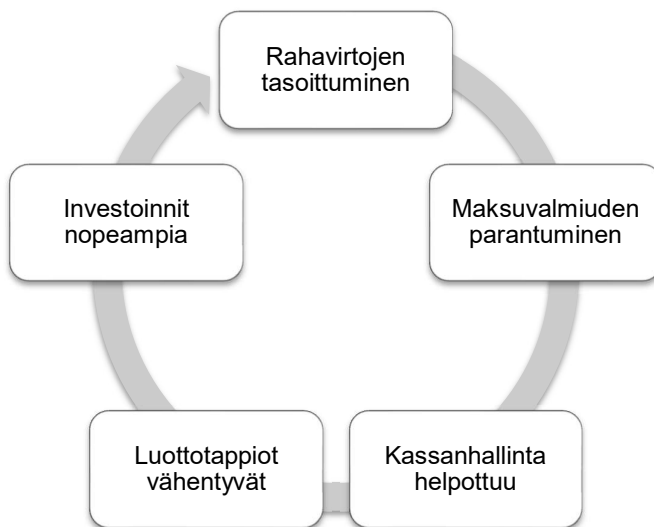
Yrityksen itsensä toimesta hoidettu perintä voi vaikuttaa inhimillisemmältä asiakkaita kohtaan, mutta se ei välttämättä ole yhtä tehokasta kuin ammattilaisten perintä. Mikäli saatavat ovat jatkuvasti myöhässä huolimatta perintätoimista, voisi olla kannattavaa lisätä yhteistyötä perintätoimiston kanssa.

Perinnän lisäksi myös laskutus ja maksunvalvonta voidaan ulkoistaa perintätoimistolle, jolloin hyötyjä voidaan saavuttaa sekä resurssisäästöinä, että lyhentyneinä maksuajoina. Perintätoimistoilla on käytössään automatisoidut järjestelmät, joten tehokkuus ei

ole kytköksissä yrityksen liikevaihdon suuruuteen tai laskuvolyymiin. Palvelut ovat saatavissa kaiken kokoisille yrityksille, jolloin yritykset voivat keskittyä ydinliiketoimintaansa. (Linden 2017.) Perintäprosessin kehittämisen sijaan yrityksen kannattaa myös miettiä, voisiko perinnän ulkoistaa kokonaisuudessaan, mukaan lukien maksuvalvonnan. Tai olisiko kenties mahdollista ulkoistaa myös laskutus.

Nykyään markkinoilla on myös yrityksiä jotka ”ostavat laskuja”. Tällaiset yritykset ovat yleensä rahoituspalveluja tarjoavia yrityksiä. Laskujen ostaminen tarkoittaa sitä, että laskuttaja saa esimerkiksi 95 prosenttia laskun loppusummasta itselleen ja rahoitusyhtiö loput viisi prosenttia, kun lasku on maksettu. Tyypillisesti laskuja ostava yritys maksaa välittömästi yrityksen tilille 70 prosenttia laskun loppusummasta ja loput 25 prosenttia vasta, kun asiakas on maksanut laskun rahoitusyhtiölle. (Perintätieto.)

Laskujen myymisen hyötyjä ovat muun muassa yrityksen maksuvalmiuden parantuminen ja rahavirtojen tasoittuminen, hallinnon kustannusten vähentyminen, sekä luottotappioiden pienentyminen. Kuviossa 9 on tiivistetty myyntilaskujen myymisen hyötyjä yritykselle. Rahavirrat voivat olla epätasaisia esimerkiksi sesonkipainotteisessa liiketoiminnassa, joten myyntilaskuja myymällä voidaan tasoittaa rahavirtoja ja saada rahat heti kassaan. (Svea Ekonomi.)



Kuvio 9. Myyntilaskujen myymisen hyötyjä (Svea Ekonomi).

4.4.8 Uuden toiminnanohjausjärjestelmän mahdollisuus

Yritys X Oy:n nykyinen toiminnanohjausjärjestelmä on Microsoft Dynamics AX 2009 ja se on ollut käytössä jo lähes kymmenen vuotta. Järjestelmässä on käytössä varastonhallinnan-, kirjanpidon- ja projektinhallinnan moduulit, sekä CRM (asiakkuudenhallinta-järjestelmä). Lisäksi toiminnanohjausjärjestelmän ohella on käytössä muita järjestelmiä, kuten esimerkiksi osto- ja matkalaskujärjestelmä Heeros.

Toiminnanohjausjärjestelmä on käytössä koko yrityksessä ja siihen on ostettu jonkin verran lisäominaisuuksia vuosien varrella. Totuus on kuitenkin se, että järjestelmä kaipaisi täydellisen uudistuksen. Kymmenessä vuodessa yrityksen liiketoiminnassa on tapahtunut muutoksia ja digitalisaatio on kehittynyt, joten toiminnanohjausjärjestelmän tulisi vastata paremmin yrityksen tarpeisiin.

Yritys X Oy on lähitulevaisuudessa uusimassa toiminnanohjausjärjestelmänsä vastaamaan paremmin nykyajan tarpeitaan. Uuden ERP- järjestelmän hankinnassa kannattaa ottaa monipuolisesti huomioon kaikki tarpeet hieman ennakoivalla asenteella. Yrityksen päättäjien kannattaa kartoittaa huolellisesti uuden järjestelmän toivottavia ominaisuuksia myös työntekijöiltä, jotka ovat päivittäin tekemisissä järjestelmän kanssa. Hyvin suunnitelmalla ja dokumentoimalla saadaan toiminnanohjausjärjestelmän muutos toteutettua nopeasti ja kivuttomasti.

Uuden toiminnanohjausjärjestelmän avulla voidaan saada esimerkiksi perinnän hoitamiseen helpotusta, mikäli se edelleen tehdään yrityksen itsensä toimesta. Jos vaihtoehtona kuitenkin on tulevaisuudessa ulkoistaa perintä tai sen lisäksi myös laskutus ja maksuvalvonta, kannattaa uutta toiminnanohjausjärjestelmää rakentaessa huomioida lähitulevaisuuden muutokset kuten järjestelmäintegraatiot, sillä myöhemmin ERP-järjestelmän muokkaaminen on huomattavasti kalliimpaa. (Solita.)

5 Tutkimustulosten yhteenveto ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tutkimusongelmana oli selvittää, miten Yritys X Oy:n perintäprosessi toimii tällä hetkellä, mitä ongelmia Yritys X Oy:n perinnässä esiintyy ja mitkä syyt ovat johdaneet siihen, että perintä on ollut heikkoa. Lisäksi tavoitteena oli tutkia, kuinka perintää saataisiin tehostettua. Tämän opinnäytetyön tuloksena saatiin kerättyä tietoa perintäprosessiin liittyvistä ongelmista ja annettua kehitysehdotuksia ongelmien korjaamiseksi. Tutkimusmetodina käytin laadullista tutkimusta, jonka toteutin haastatteleamalla yrityksen myyntikoordinaattoria ja taloushallinnon assistenttia. Tässä luvussa käyn läpi tulosten yhteenvedon ja niihin liittyviä johtopäätöksiä, sekä arvioin tutkimuksen ja annan jatkotutkimusehdotuksen.

5.1 Yhteenveto tutkimustuloksista

Vapaaehtoinen perintä on tärkeää toteuttaa tehokkaasti, jos myyntisaamiset halutaan kotiuttaa kustannustehokkaasti ja vaivattomasti. Tässä opinnäytetyössä selvitettiin erilaisia keinoja vapaaehtoisen perinnän käyttämiseksi, sekä vapaaehtoista perintää seuraavat vaiheet oikeudellisessa perinnässä ja jälkiperinnässä. Teoreettisessa osuudessa perehdyttiin myös vapaaehtoisen perinnän eri keinojen heikkouksiin ja vahvuuksiin. Esimerkiksi puhelinperintä osoittautui kannattamattomaksi pienien summien perinnässä, sillä se vie paljon aikaa, kun taas sähköpostiperintä ja perinteinen perintäkirje osoittautuivat helpommaksi tavaksi periä saatavia. Tästä syystä myös Yritys X Oy käyttää ensisijaisesti perintäkirjeitä ja sähköpostiperintää ensivaiheen perinnässä.

Analyysissä yhdistin teoriaa empiriaan vastavuoroisesti siltä osin kuin oli mahdollista. Yritys X Oy:n perintäprosessi on kokonaisuudessaan melko yksinkertainen, joten aivan kaikkea teoriaosuudessa käsiteltyä ei voinut ottaa mukaan empiiriseen osuuteen. Teoreettisessa osuudessa käsiteltiin paljon enemmän asioita kuin empiirisessä osuudessa, mutta teoriapohja antaa hyvät perusteet Yritys X Oy:n perintäprosessin kehittämiseksi.

Perintäprosessi on tällä hetkellä taloushallinnon assistentin hoidettavana muiden töiden ohella ja haastatteluiden perusteella käy ilmi, että se vie vielä turhan paljon aikaa puutteellisten tai vanhentuneiden tietojen takia. Taloushallinnon assistentin haastattelun mukaan perintäprosessi alkaa kaksi viikkoa laskun erääntymisen jälkeen, jolloin lähetetään ensimmäinen maksumuistutus. Viikon päästä seuraa toinen maksumuistutus, mikäli suo-

ritusta ei ole saatu. Toimeksianto perintätoimistolle annetaan yleensä noin viikon kuluttua toisesta maksumuistutuksesta, jolloin perintä siirtyy OK Perinnän hoidettavaksi. Yrityksen kannattaa kuitenkin miettiä tapauskohtaisesti, mitä perinnän keinoja kannattaa käyttää ja kannattaako vapaaehtoisesta perinnästä siirtyä oikeudelliseen perintään.

Perintäprosessia ja sen toteutustapaa oli mielenkiintoista tutkia, sillä esiin nousi epäkohden lisäksi myös kehittämiskohteita. Perintä on ollut heikkoa, mutta prosessia on kevään 2019 mittaan jo hieman korjattu. Syynä perinnän heikkouteen on ollut ohjeistusten puuttuminen ja yrityksen toimintatavat. Perintää ei ole pidetty tärkeänä ja sitä on tehty hieman liian vähän. Lisäksi ongelmia on vielä esimerkiksi sisäisessä viestinnässä ja asiakastietojen ylläpidossa, kuten luottotietojen säännöllisessä valvonnassa ja laskutusosoitteiden ajantasaisuudessa.

Perintää saataisiin tutkimuksen mukaan tehostettua lisäämällä kommunikaatiota myyjien ja perinnänhoitajan välillä, jotta saataisiin vähennettyä turhien maksumuistutusten lähettämistä. Lisäksi perintä- ja laskutusohjeiden luominen olisi tärkeää perinnän tehostamisen ja kehittämisen kannalta. Tärkeää olisi myös aina selvittää asiakkaiden maksukyky ja välttää maksukyvyttömyydestä aiheutuvia luottotappioita.

Kehittämällä perintäprosessia edelleen toimivammaksi prosessiksi, olisi mahdollista pienentää eräänntyneiden saatavien määrää ja luottotappioita. Lisäksi laskutus- ja perintäohjeiden puutteellisuus on aiheuttanut vuosien saatossa perintäprosessin epäkäytännöllisyyttä ja turhaa työtä. Uudistamalla prosessia ja luomalla selkeät ohjeet mahdollistetaan parempien tuloksien saavuttaminen ja lisätään koko henkilöstön tietoisuutta perintäprosessiin ja laskutukseen liittyen. Ohjeiden ansiosta myös tiedon siirtäminen uusille työntekijöille helpottuisi.

5.2 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotukset

Tutkimus sujui kokonaisuudessaan hyvin ja haastatteleamalla myyntikoordinaattoria ja taloushallinnon assistenttia, saatiin kattavat tiedot yrityksen perintään liittyvistä ongelmista. Haastatteluissa tuli esiin myös asioita, joista en osannut kysyä haastatteluissa suoraan. Tutkimuksella saatiin aikaan listaus ongelmista ja niihin vaikuttavista tekijöistä. Tutkimuksessa selvinneet ongelmat ovat kuitenkin kaikki ratkaistavissa, mikäli yritys niin haluaa.

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetään termejä reliabiliteetti ja validiteetti. Validiteetilla tarkoitetaan laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen oikeellisuutta, eli tutkitaan sitä mitä pitääkin. Reliabiliteetilla sen sijaan tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuuden mittaria tuloksista riippumatta. (Kananen 2008, 123–124.) Tutkimuksen validiteetin olen varmistanut siten, että olen tutkinut juuri niitä asioita, jotka määrittelin tutkimusongelmaksi ja vastasin niihin. Tutkimusta voidaan pitää luotettavana, sillä haastatelluilla työntekijöillä on paljon kokemusta omista työtehtävistään, sekä useiden vuosien kokemus yrityksestä. Molemmat ovat työssään erittäin taitavia, ja osaavat tehdä oman työnsä laadukkaasti.

Opinnäytetyön tavoitteena oli Yritys X Oy:n perintäprosessin kehittämisen lisäksi syventää omaa osaamistani perintään liittyen. Perehdyin aiheeseen ennen tutkimuksen aloittamista, tutkimalla erilaisia lähteitä ja valitsin mielenkiintoisimmat lähdeaineistot opinnäytetyöni tueksi. Opinnäytetyö opetti myös tekemään kvalitatiivisen tutkimuksen, sekä kehittämään raportin kirjoitustaitojani.

Jatkotutkimusehdotuksena voisi olla esimerkiksi asiakkaiden luotottaminen, jonka tuotoksena voisi olla uusi luotottamismalli. Tällä hetkellä yrityksellä ei ole selkeää mallia siitä, kuinka paljon voidaan luotolla myydä ja minkä tyyppisille asiakkaille luottoa myönnetään. Joillain asiakkailla on luottorajana kaksi euroa, joka ei käytännössä oikein toimi. Osalle asiakkaista taas on laitettu luottorajaksi jokin suurempi summa, mutta siihen ei ole mitään kirjallista ohjetta tai perustelua. Suurella osalla asiakkaista ei kuitenkaan ole minkäänlaista luottorajaa, joten heille voi tällä hetkellä myydä luotolla rajattomasti. Olisiko parempi, jos kaikilla asiakkailla olisi jokin luottoraja? Tätä kysymystä voitaisiin erityisesti pohtia jatkotutkimuksessa.

Lähteet

- Alasuutari, Pertti 2007. Tampereen Yliopisto. Mitä on laadullinen tutkimus? [Http://www.wedu oulu.fi/tohtorikoulutus/jarjestettava_opetus/Alasuutari/Mita_laadullinen_tutkimus_on.pdf](http://www.wedu oulu.fi/tohtorikoulutus/jarjestettava_opetus/Alasuutari/Mita_laadullinen_tutkimus_on.pdf). Luettu 30.12.2018.
- Aluehallintovirasto 2019. Elinkeinot. Raha ja omaisuus. Perintä. Päivitetty 25.1.2019. [Https://www.avi.fi/web/avi/perinta](https://www.avi.fi/web/avi/perinta). Luettu 28.1.2019.
- Asiakastieto Oyj a. Kuluttajien maksuhäiriöissä vaikea vuosi: tuomiomerkinnot lisääntyivät ja summat kasvoivat. [Https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/kuluttajien-maksuhairioissa-vaikea-vuosi-tuomiomerkinnot-lisaantyyivat-ja-summat-kasvoivat.html](https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/kuluttajien-maksuhairioissa-vaikea-vuosi-tuomiomerkinnot-lisaantyyivat-ja-summat-kasvoivat.html). Luettu 24.1.2019.
- Asiakastieto Oyj b. Konkurssit kääntyivät viidenneksen kasvuun. [Https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/konkurssit-kaantyyivat-viidenneksen-kasvuun.html](https://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto-media/konkurssit-kaantyyivat-viidenneksen-kasvuun.html). Luettu 24.1.2019.
- Bisnode Finland. AAA-Rating malli ja luokat. [Https://finland.bisnode.fi/aaa-rating-malli-ja-luokat/](https://finland.bisnode.fi/aaa-rating-malli-ja-luokat/). Luettu 21.3.2019.
- Haastattelu 1. Yritys X Oy:n taloushallinnon assistentti. Espoo 8.3.2019.
- Haastattelu 2. Yritys X Oy:n myyntikoordinaattori. Espoo 21.3.2019.
- HE 21/2004 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi saatavien perinnästä annetun lain muuttamisesta. Finlex. [Http://finlex.fi/fi/esitykset/he/2004/20040021](http://finlex.fi/fi/esitykset/he/2004/20040021). Luettu 24.1.2019.
- HE 57/2012 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kaupallisten sopimusten maksuehdoista, laiksi saatavien perinnästä annetun lain muuttamisesta ja eräksi niihin liitetyiksi laeiksi. Finlex. [Https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2012/20120057](https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2012/20120057). Luettu 24.1.2019.
- Jyväskylän kaupunki. Laskutus- ja perintäohjeet. [Http://www3.jkl.fi/hakemisto/sivu.php/asia/371](http://www3.jkl.fi/hakemisto/sivu.php/asia/371). Luettu 22.3.2019.
- Kananen, Jorma 2008. Kvali: kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 93. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.
- Kananen, Jorma 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 111. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylä.
- Kekäläinen, Eeva. 2016. Sisäinen viestintä sitouttaa, motivoi ja tuo tuloksia. Recommended. [Https://www.reco.fi/sisainen-viestinta-sitouttaa-motivoi-ja-tuo-tuloksia/](https://www.reco.fi/sisainen-viestinta-sitouttaa-motivoi-ja-tuo-tuloksia/). Luettu 21.3.2019.

Konkurssilaki 31.1.2013/86.

Korkolaki 20.8.1982/633.

Lahtinen, Seppo 2013. Perintälaki uudistuu. Tilisanomat 12.3.2013. <https://tilisanomat.fi/talousohjaus/perintalaki-uudistuu>. Luettu 24.1.2019.

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.

Laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728.

Laki yrityksen saneerauksesta 25.1.1993/47.

Linden, Kristian. 2017. Perintäyhtiön käyttäminen maksuvalvonnassa. Visma PPG Oy. Blogikirjoitus maaliskuu 2017. <https://www.vismappg.fi/blog/04.html>. Luettu 30.3.2019.

Lindström, Jyrki. 2014. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. 4. uudistettu painos. Alma Talent, Helsinki.

Lowell 2017. Vapaaehtoinen perintä, oikeudellinen perintä, jälkiperintä – Tunnetko perinnän termit? Blogikirjoitus 28.2.2017. <https://www.pikaperinta.fi/blogi/vapaaehtoinen-perinta-oikeudellinen-perinta-jalkiperinta-tunnetko-perinnan-termit>. Luettu 28.1.2019.

Luottotietolaki 11.5.2007/527.

Ok Perintä a. Oikeudellinen perintä. <https://www.okperinta.fi/fi/oikeudellinen-perinta>. Luettu 3.2.2019.

Ok Perintä b. Jälkiperintä. <https://www.okperinta.fi/fi/jalkiperinta>. Luettu 3.2.2019.

Perintätieto. 2019. Laskujen ostaminen. <http://www.perintatieto.com/laskujen-ostaminen/>. Luettu 30.3.2019.

Perttula, Ville 2018. Sähköposti suosituin markkinointikanava – jopa GDPR:n jälkeen. Talouselämä 27.7.2018. <https://www.talouselama.fi/uutiset/sahkoposti-suosituin-markkinointikanava-jopa-gdprn-jalkeen/db1adfdf-e9ac-30e3-bd46-10aa5860ae3e>. Luettu 1.2.2019.

Pietarila, Päivikki 2017. Joka toinen yrityssaneeraus epäonnistu – ”Haaskarahastot ovat maailmalla kehittyneempi”. Kauppalehti 21.3.2017 <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/joka-toinen-yrityssaneeraus-epaonnistuu-haaskarahastot-ovat-maailmalla-kehittyneempia/395c3ca8-d42f-3719-9920-281f98cf9f75>. Luettu 3.2.2019.

Silen, Marko 14.8.2018. Kauppakamari. Yritysluottotiedot ja henkilökohtaiset tiedot voidaan yhdistää. <https://www.kauppakamarilehti.fi/index.php/neuvontapalvelut/yritysluottotiedot-ja-henkilokohtaiset-tiedot-voidaan-yhdistaa/>. Luettu 23.4.2019.

Solita. ERP-integraatiot. <https://www.solita.fi/ERP-integraatiot/>. Luettu 30.3.2019.

Suomen Asianajajaliitto. Konkurssi. https://www.asianajajaliitto.fi/asianajopalvelut/tarvitsetko_asianajajan/konkurssi. Luettu.5.52019.

Suomen Pankki. Korot. Peruskorko, korkolain perusteella vahvistettu viite- ja viivästyskorko. <https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/korot/kuvaus/#pankkienviite>. Luettu 25.1.2019.

Suomen Pankki 2018b. Korkolain mukainen viitekorko ja viivästyskorot 1.1.-30.6.2019. Tiedote nro 36. 18.12.2018. <https://www.suomenpankki.fi/fi/media-ja-julkaisut/tiedotteet/2018/korkolain-mukainen-viitekorko-ja-viivastyskorot-1.1.30.6.2019/>. Luettu 25.1.2019.

Suomen Pankki 2019. Korkolain mukainen viitekorko ja viivästyskorot prosentteina -raportti. Päivitetty 23.2.2019. https://www.suomenpankki.fi/fi/Tilastot/korot/taulukot2/korot_taulukot/viitekorko_fi/. Luettu 23.2.2019.

Suomen Perintätoimisto Oy a. 2015. Tratta. Julkaistu 16.11.2015. <https://www.suomenpt.fi/tratta/>. Luettu 1.2.2019.

Suomen Perintätoimisto Oy b. 2016. Jälkiperintä. <https://www.suomenpt.fi/jalkiperinta/>. Luettu 3.2.2019.

Suomen Perintätoimisto Oy c. Konkurssi. <https://www.suomenpt.fi/konkurssi/>. Luettu 3.2.2019.

Suomen Perintätoimisto Oy d. Maksumuistutus. <https://www.suomenpt.fi/maksumuistutus/#Maksumuistutuksen%20sisalto>. Luettu 23.2.2019.

Suomen Perintätoimisto Oy e. Korkolaki. <https://www.suomenpt.fi/korkolaki/>. Luettu 24.2.2019.

Suomen Puheopisto Oy. Työyhteisöviestintä. <https://www.puheopisto.fi/valmennukset/tyoyhteisoviestinta/>. Luettu 21.3.2019.

Suomen Yrittäjät 2017. Perintä. Päivitetty 1/2017. <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/taloushallinto-ja-maksut/maksut-ja-maksaminen/perinta-317194>. Luettu 23.2.2019.

Svea Ekonomi. Laskujen osto. <https://www.svea.com/FI/fi/yritykset/rahoitus/laskujen-osto/>. Luettu 30.4.2019.

Takuusäätiö (a). Luottotietojen tarkistaminen. <https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/maksuhairiomerkit/luottotietojen-tarkistaminen>. Luettu 23.4.2019.

Takuusäätiö (b). Velan vanhentuminen. <https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/velan-vanhentuminen/erilaiset-vanhentumisajat>. Luettu 27.2.2019.

Tervola, Marjut. 2008. Vältä sisäisen viestinnän sudenkuopat. Talouselämä 3.12.2008. <https://www.talouselama.fi/uutiset/valta-sisaisen-viestinnan-sudenkuopat/032fc490-50c4-30a6-b321-13de56d3057e>. Luettu 21.3.2019.

Tilastokeskus. 2019. Konkurssien määrä väheni tammikuussa 2019 edellisvuodesta 17,2 prosenttia. https://www.stat.fi/til/konk/2019/01/konk_2019_01_2019-02-20_fi.pdf. Luettu 27.2.2019.

Visma Duetto. 2017a. Viivästyskorko yritys- ja kuluttajakaupassa. Blogikirjoitus 22.2.2017. saatavilla sähköisesti <https://www.vismaduetto.fi/viivastyskorko/>. Luettu 25.1.2019.

Visma Duetto. 2014b. Yrityssaneeraus – jäävätkö saatavat perimättä? Blogikirjoitus 13.8.2014. Saatavilla sähköisesti <https://www.vismaduetto.fi/sopimuskumppani-yrityssaneerauksessa-jaavatko-saatavat-perimatta/>. Luettu 3.2.2019.

Visma PPG a. Opas tehokkaaseen perintään Pk-yritykselle. Saatavilla osoitteesta https://www.visma.fi/siteassets/tmp/perinta/opas-perinnan-pikaopas/ppg_opas_tehokkaaseen_perintaan_web.pdf. Luettu 28.1.2019.

Visma PPG b. Opas tehokkaan yritysverinnän suunnitteluun. Saatavilla osoitteesta https://www.visma.fi/siteassets/tmp/perinta/opas-tehokkaan-yritysverinnan-suunnittelu/visma_opas_tehokkaan_yritysverinnan_suunnitteluun.pdf. Luettu 31.1.2019.

Yritys X. Kotisivut. <http://...>

Haastattelukysymykset

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Opinnäytetyö

Haastattelukysymykset

Yritys X Oy Perintäprosessi ja sen kehittäminen

Tarkoituksena on selvittää perinnän ongelmia, ja kartoittaa perinnän nykytila, sekä tehdä parannusehdotuksia. Kysymyksiin voi vastata kirjallisesti tai suullisesti.

HAASTATTELU 1 – Taloushallinnon assistentti - 8.3.2019

1. Kuinka paljon määrällisesti maksumuistutuksia lähetetään kuukausittain?
2. Kuinka suuri osa määrällisesti laskuista ohjataan perintätoimistolle kuukausittain keskimäärin?
3. Millä tavalla maksumuistutusten lähettäminen on organisoitu (prosessin kulku)?
4. Milloin maksumuistutus lähetetään asiakkaalle?
5. Miten maksumuistutukset/huomautukset toimitetaan asiakkaalle?
6. Kuinka monta maksuhuomautusta lähetetään, ennen kuin saatava siirretään perintätoimiston hoidettavaksi?
7. Keneen asiakas voi ottaa yhteyttä saadessaan maksumuistutuksen?
8. Milloin perintä lopetetaan?
9. Millaisia ongelmia **ensivaiheen perinnässä* on ollut tai on?
10. Mitä muutoksia perinnässä on lähiaikoina tapahtunut?
11. Onko suunnitteilla muutoksia lähitulevaisuudessa?
12. Muita huomioita tms?

**Ensivaiheen perinnällä tarkoitetaan tässä vapaaehtoista perintää, joka tapahtuu yrityksen itsensä toimesta, eikä perintätoimiston puolesta.*

HAASTATTELU 2 – Myyntikoordinaattori - 21.3.2019

1. Miten perintä vaikuttaa myyntityöhön?
2. Mistä aiheutuu ongelmia perintäprosessiin?
3. Onko kuluttaja-asiakkaille myyty tuotteita luotolla?
4. Vaikuttaako sesonkiajat kuten joulukuukaudet tukkumyyntiin?
5. Saatko asiakkailta puheluita liittyen maksumuistutuksiin?
6. Saatko tietoja myyjiltä, mikäli asiakas on reklamoinut laskusta suoraan myyjälle?